

ASIAKASTYYTYVÄISYYS VEITSILUODON SAIRAUSKASSASSA

Palvelut ja etuudet laadun määrittäjinä

Kynsilehto Inka
Nevalainen Sari

Opinnäytetyö
Sosiaalialan alempi ammattikorkeakoulututkinto
Aikuissosiaalityö ja perusturva
Sosionomi (AMK)

2016

Lapin Ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutus
Sosionomi (AMK)

Tekijä	Inka Kynsilehto Sari Nevalainen	Vuosi	2016
Ohjaaja(t)	Laura Jokela, Voitto Kuosmanen		
Toimeksiantaja	Veitsiluodon Sairauskassa		
Työn nimi	Asiakastyytyväisyys Veitsiluodon sairauskassassa		
Sivu- ja liitesivumäärä	43 + 6		

Veitsiluodon sairauskassa on työpaikkakassa, joka käsittelee jäsenten sairausvakuutuslain mukaiset sekä sairauskassan omia lisäetuuksia koskevat asiat. Sairauskassassa on jäseniä 3200. Nykyään eläkeläisjäseniä on enemmän kuin työntekijäjäseniä.

Teimme kesällä 2016 asiakastyytyväisyyskyselyn Veitsiluodon sairauskassan eläkeläisjäsenille. Kyselyn tavoitteena oli selvittää eläkeläisjäsenten mielipiteitä asiakaspalvelusta ja kassan tarjoamista lisäetuuksista, sekä saattaa näiden lisäksi sairauskassan tietoon mahdollisia kehittämistarpeita edellä mainittujen asioiden suhteen. Kysely toteutettiin otantana lähettämällä kysely kahdellesadalle eläkeläisjäsenelle. Kyselyn vastausprosentti oli korkea, 86,5%.

Vastauksista kävi ilmi, että eläkeläisjäsenet ovat tyytyväisiä asiakaspalveluun. Eri ikäluokissa oli huomattavia eroja toivotun asiointitavan suhteen ja tämä tekijä tulisi huomioida, jotta jatkossa asiakaspalveluun oltaisiin tyytyväisiä. Tarjoilla tulisi olla vaihtoehtoja asioimistapoihin ja olisi myös huomioitava, että huomattavan moni jäsen ei ole halukas siirtymään sähköiseen asioimiseen.

Kyselyyn vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä sairauskassan tarjoamiin lisäetuuksiin. Toiveina oli joidenkin korvauksien kasvattaminen, esimerkiksi silmälasien tai fysioterapian kustannuksista saatava korvaus. Uusiksi sairauskassan etuuksiksi toivottiin korvausta rokotuksista ja mahdollisuutta liittää avopuoliso sairauskassan jäseneksi.

Lasten liittämistä sairauskassan jäseneksi ei pidetty niin tärkeänä etuna kuin muita etuja. Lasten ilmaista jäsenyyttä toivottiinkin muutettavaksi maksulliseksi.

Avainsanat asiakaspalvelu, laatu, etuus, asiakastyytyväisyys, sairauskassa

Lapland University of Applied Sciences
Degree Programme of Social Services
Bachelor of Social Services

Author	Inka Kynsilehto Sari Nevalainen	Year	2016
Supervisor	Laura Jokela, Voitto Kuosmanen		
Commissioned by	Veitsiluoto health insurance fund		
Subject of thesis	Customer satisfaction in Veitsiluoto health insurance fund		
Number of pages	43 + 6		

Veitsiluoto health insurance fund is a fund for employees, which compensates for the costs of sickness based on the Sickness Insurance Act. It also provides other benefits, such as additional compensation for medical or hospital fees, for its members. Nowadays, there are more than 3200 members in Veitsiluoto health insurance fund. Recently, the amount of retired members has exceeded that of the employed members.

We conducted a customer service enquiry for the retired members in the Veitsiluoto health insurance fund. The aim of the survey was to collect feedback on the quality of the customer service and the additional benefits provided by the fund. The sampling for the enquiry was conducted by sending a questionnaire to 200 persons by mail, and 86.5 % of them replied. The fund was informed of the results obtained from the survey according to which the customer service can be improved.

The retired members of the sickness fund were satisfied with the customer service. However, there were differences between age groups regarding the preferred ways to interact with the customer services. For example, a significant proportion of respondents were not willing to use electronic on-line services, and thus alternative ways should be available also in the future. This finding should be considered in the future plans.

The customer satisfaction with the additional benefits provided by the fund was mainly good. An increase in the amount of some benefits, for example greater compensation for physiotherapy or purchasing new eye glasses, were considered important. Some new features, such as compensation for vaccinations (e.g. against pneumonia) or a possibility to add an unmarried partner as a member, were suggested to be included as additional benefits. The opportunity to include minor children as members in the fund was not considered as important as other benefits and service. Instead, this currently free benefit was suggested to be changed as chargeable.

Key words customer service, quality, benefit, customer satisfaction, insurance fund

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN METODOLOGINEN TOTEUTTAMINEN	8
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus	8
2.2 Tutkimuskysymykset	8
2.3 Metodologiset valinnat ja tutkimuseettisyyden huomioiminen	9
2.4 Kyselyaineistonanalysointi, reliabiliteetti ja validiteetti	12
3 VEITSILUODON SAIRAUSKASSA SUOMALAISESSA SOSIAALITURVAN KEHYKSESSÄ	14
3.1 Suomalainen sosiaaliturva ja sairauskassat	14
3.2 Veitsiluodon sairauskassa ja sairauskassojen historia	15
3.3 Henkilökunta ja jäsenet	17
3.4 Toiminta ja etuudet	18
3.5 Yhteistyö Kansaneläkelaitoksen kanssa	20
4 ASIAKASPALVELU	21
4.1 Palvelun laatu	21
4.2 Palvelun kehittäminen	22
4.3 Muutos eläkeläisten palveluissa	24
5 KYSELYN TULOKSET	26
5.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot	26
5.2 Asiakaspalvelun laatu	26
5.3 Tyytyväisyys kassan etuuksiin ja palveluihin	28
5.4 Kyselyyn vastanneiden ajatukset Veitsiluodon sairauskassan etuuksista ja palveluista	32
5.5 Ajatuksia tuloksista ja haastattelututkimuksesta	34
6 POHDINTA	35
6.1 Opinnäytetyön lähtökohta, suunnittelu ja toteutus	35
6.2 Tutkimuseettisyys, reliabiliteetti ja validiteetti	36
6.3 Olisimmeko voineet toimia toisin?	37
6.4 Opinnäytetyömme merkitys ja tulevaisuuden näkymät	38
LIITTEET	44

ALKUSANAT

Haluamme kiittää Veitsiluodon Sairauskassan henkilökuntaa opinnäytetyömme sisällön kohdentamisesta. Lisäksi haluamme kiittää Veitsiluodon sairauskassan johtajaa Elisa Parkkilaa kiitettävästi sujuneesta yhteistyöstä ja kannustamisesta koko prosessin aikana.

Opinnäytetyön ohjaajiamme, Voitto Kuosmasta ja Laura Jokelaa, haluamme kiittää ohjaustyön lisäksi myös joustavuudesta sekä vauhdikkaasti edenneen opinnäytetyömme mahdollistamisesta. Tyylimme lähteä tekemään opinnäytetyötä oli omintakeinen, mutta intoa siitä ei ainakaan puuttunut. Ohjaajiemme positiivinen suhtautuminen ja joustavuus kannattelivat meitä opinnäytetyön tekemisen aikana.

Lisäksi haluamme kiittää perheitämme, ystäviämme ja opiskelukavereitamme henkisestä tuesta ja hyvästä tsemppaamisesta opinnäytetyötä tehdessämme. Paaskaamme myös keskenämme kättä hyvin onnistuneen yhteistyömme vuoksi.

1 JOHDANTO

Suomi ja Eurooppa ovat kohtaamassa ikäpolvimuutoksen, joka vaikuttaa väistämättä maamme talouteen, työllisyyteen sekä eläkeikäisten suhteellisen määrän kasvuun (Kajaste 2002, 160.) Suomen eläkeläisten määrä tulee kasvamaan suhteessa työntekijäikäpolveen. Tähän vaikuttaa esimerkiksi sotien jälkeen syntyneiden suurten ikäluokkien siirtyminen työelämästä eläkkeelle. Eläkeläisten ansiot ja terveys on turvattu maassamme muun muassa sairausvakuutuksen, kansaneläkkeen että työeläkkeen avulla. Lisäksi kansamme historiassa ovat vakuutus- kassat, kuten esimerkiksi työpaikkakassoihin kuuluvat sairauskassat, edistäneet sekä työkäisen jäsenistönsä, että eläkkeelle siirtyneen jäsenistönsä hyvinvointia. Tämä on tapahtunut tarjoamalla jäsenilleen sairausvakuutuslain mukaisten ja Kansaneläkelaitoksen myöntämien palveluiden ja etuuksien lisäksi määrältään, laadultaan tai kestoaltaan parempia etuuksia ja palveluja sairauskassasta. Sairauskassoihin kuuluvat henkilöt ovat maksaneet työuransa aikana prosenttiosuuden palkastaan, jotta saisivat nämä lisäetuedet ja palvelut käyttöönsä. Eläkeikäiset jäsenet puolestaan maksavat jäsenmaksua suhteessa eläkkeeseensä. (Säännöt.)

Esittelemme tämän opinnäytetyön alussa lyhyesti työpaikkakassojen historiaa Suomessa ja sen merkitystä nykyisille sairauskassojen jäsenille ja kassatoiminnalle. Työpaikkakassoista ja tarkemmin sairauskassoista nostamme tärkeimmäksi tutkimuksen aiheeksi Veitsiluodon sairauskassan. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisjäsenien mielipidettä sairauskassan asiakaspalvelusta ja etuuksista. Sairauskassan eläkeläisjäsenet ovat kasvava joukko, ja heidän mielipiteensä tulee ottaa huomioon kassan toimintaa kehitettäessä. Vuonna 2014 Riikka Rajala on tehnyt asiakastytytyväisyyskyselyn Veitsiluodon sairauskassaan kuuluville työntekijäjäsenille. Tätä opinnäytetyötä varten olemme laatineet palvelun laatua koskevan kyselyn eläkeläisjäsenille. Kyselyllämme haluamme selvittää Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisiltä, mitkä etuedet ja palvelut ovat heidän näkökulmasta niitä, jotka tuovat laatua ja hyvää palvelua Veitsiluodon Sairauskassan jäsenille. Lisäksi haluamme selvittää, mitkä tarjottavat etuedet ovat keskeisiä eläkeläisjäsenille.

Kyselytutkimuksemme ja sen teemat ovat toimeksiantajalähtöisiä. Keskeisimmiksi aiheiksi nousivat Veitsiluodon Sairauskassan palvelut ja etuudet, palveluiden laatu, lisäetuuksien tärkeys sekä palveluiden ja lisäetuuksien kehittämiskohdeet eläkeläisjäsenten näkökulmasta. Kehittämisenäkökulma nousee esille, sillä Veitsiluodon Sairauskassassa on tapahtunut rakennemuutos työntekijäjäsenten ja eläkeläisjäsenten suhteissa. Eläkeläisjäsenten määrä tulee lisääntymään, ja se on jo ylittänyt työntekijäjäsenten määrän. Ikärakennemuutoksella ja työntekijäjäsenten ja eläkeläisjäsenten suhteellisen osuuden muutoksilla voi olla vaikutusta tarjottaviin etuuksiin ja palveluihin tulevaisuudessa. Pohdimme myös eläkeläisjäseniltä pyytämämme, Veitsiluodon sairauskassaa koskevien, kehitysideoiden vaikutusta eläkeläisjäsenten hyvinvointiin. Uskomme, että tuomme tässä työssä sairauskassalle uusia näkökulmia sen tarjoamista etuuksista ja palveluista.

2 OPINNÄYTETYÖN METODOLOGINEN TOTEUTTAMINEN

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyössämme selvitämme, millaiseksi eläkeläisjäsenet kokevat palvelun laadun Veitsiluodon sairauskassassa. Lisäksi selvitämme, mitkä etuudet ovat Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisjäsenille tärkeimpiä. Haluamme työssämme myös selvittää, millaisia kehitysehdotuksia eläkeläisjäsenillä on koskien sairauskassan toimintaa, palvelua ja etuuksia. Opinnäytetyömme on toimeksiantopohjainen, joten tarkoituksenamme on tuottaa Veitsiluodon sairauskassalle tärkeää tietoa eläkeläisjäsenten kokemuksista sairauskassaan kuulumisesta, siellä asioimisesta sekä sen tarjoamista lisäetuuksista.

Kyselyn avulla selvitämme eläkeläisjäsenten näkemyksiä ja kehitysideoita sairauskassan toiminnasta ja saatamme nämä tiedot Veitsiluodon sairauskassan johtajan tietoon, ja sitä kautta henkilökunnan ja hallituksen tietoon. Opinnäytetyöhömmme liittyen tehtävä kysely on yksi väline, jonka avulla eläkeläisjäsenten toiveet ja tarpeet voidaan selvittää ja ottaa huomioon tulevaisuudessa sairauskassan toimintaa kehitettäessä. Samalla myös saamme nostettua esille jo olemassa olevia hyviä etuuksia ja palveluja, joihin eläkeläisjäsenet ovat olleet tyytyväisiä Veitsiluodon sairauskassassa.

2.2 Tutkimuskysymykset

Olemme kiteyttäneet opinnäytetyömme tutkimuskysymykset kahteen pääkysymykseen. Toimeksiantajamme halusi selvittää Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisjäsenten mielipiteitä sairauskassan asiakaspalvelun laadusta sekä lisäetuuksien laadusta. Tutkimuskysymykset ovat nousseet ajankohtaiseksi nyt, kun Veitsiluodon sairauskassassa on suhteellisesti yhä enemmän eläkeläisjäseniä verrattuna työntekijäjäseniin.

Sairauskassan tarjoamat lisäetuudet ovat jokaisessa sairauskassassa sellaiset, että ne palvelevat juuri sen kassan jäseniä mahdollisimman hyvin. Siksi onkin tärkeää aika ajoin tarkistaa, että lisäetuudet ovat edelleen jäseniä palvelevia.

Etuuksiin voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia sairauskassan hallituksen toimesta.

Asiakaspalvelu on viimevuosina muuttunut huomattavasti teknologian kehityksen myötä ja sähköinen asiointi on yleistynyt. Asiointi on siirtynyt yhä enenevässä määrin internetiin ja konkreettinen asiointi palvelupisteissä on vähentynyt. Sähköisen asioinnin on ajateltu myös parantavan palvelua sekä säästävän käyttäjän aikaa. (Jeskanen-Sundström 2002.) Yhtenä teemana kyselyssämme on eläkeläisten asema asiakkaina, ja se mitkä palvelun muodot palvelevat heitä parhaiten nykypäivänä.

2.3 Metodologiset valinnat ja tutkimuseettisyyden huomioiminen

Käytimme tutkimusmenetelmänä laatuun pohjautuvaa kyselyä (survey), joka sisälsi sekä skaala-kysymyksiä, laatua koskevia monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Valitsimme tutkimusmenetelmäksi otannalla tehtävän kyselyn, sillä vastaajien määrä oli suhteellisen suuri ja opinnäytetyömme aihepiiri sopii hyvin sovellettavaksi kyselytutkimukseen. Emme voineet tehdä kyselyä kaikille eläkeläisjäsenille taloudellisista syistä, ja näin ollen kokonaisotanta ei tullut kysymykseen otantamenetelmää valittaessa. (Eskola 1996, 33-36.)

Bergin (2010) mukaan survey-tutkimuksessa kootaan tietoa tutkimuskohteesta sopivankokoisella satunnaisotannalla. Tutkimus toteutetaan kysely- tai haastattelumenetelmällä ja tutkittavien joukko tulisi olla suuri. Ajatuksena on, että satunnaisotannasta saaduilla tiedoilla voidaan tehdä yleistyksiä kysytystä aiheesta, ominaisuuksista tai ilmiöistä. Tutkimukseen voidaan soveltaa erilaisia analysointimenetelmiä kyselyn tai haastattelun laadusta riippuen. Näin ollen tutkimusta voidaan tulkita joko kvantitatiivisesti tai kvalitatiivisesti. Survey-tutkimuksessa kootaan tietyin kriteerein valituilta henkilöiltä tietoa samoista kysymyksistä. (Anttila 1996, 251.)

Kyselytutkimuksemme aineisto koostuu perusjoukosta eli populaatiosta. Tässä kyselytutkimuksessa perusjoukko on Veitsiluodon sairauskassan eläkeläisjäse-

net. Kukin vastaaja on yksi tilastoyksikkö. Saamme pohjatietoa perusjoukosta kuvaamalla perusjoukon ominaisuuksia eli muuttujia. Muuttujia ovat tässä tutkimuksessa esimerkiksi ikä tai sukupuoli. Muuttujat kuvataan kustakin tilastoyksiköstä. (Ernvall, Ernvall & Kaukkila 2002, 10-12.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on olennaista, että annoimme muuttujillemme arvot, joiden avulla aineistoa pystyy käsittelemään. Lisäksi muunsimme kyselystä saadut tiedot taulukkomuotoon, joka helpotti aineiston käsittelyä. (Alasuutari 1994, 25.) Käytännössä muunsimme eri vastauskategoriat numeroiksi, mutta numeroarvoja emme käyttäneet suoraan esimerkiksi keskiarvojen laskemiseen, joka olisi antanut täysin vääränlaista tietoa. Käytimme numeroarvoja symboleina eri aihekategorioille (esimerkiksi 1=nainen, 2=mies).

Tutkimuksen tavoitteet ja valinnat määrittävät sen, tehdäänkö tutkimus kokonaistutkimuksena vai otantatutkimuksena. Kokonaistutkimuksella tarkoitetaan sitä, että kaikki jäsenet, jotka kuuluvat perusjoukkoon, tutkitaan. Otantatutkimuksessa puolestaan osa perusjoukkoonkuuluvista jäsenistä tutkitaan. (Ernvall ym. 2002, 11.) Mikäli tutkittavien joukko on suuri, on järkevämpää suorittaa tutkittavien perusjoukosta otanta. Otannan voi tehdä harkinnanvaraisella otannalla, jolloin yksittäiset tutkittavat muuttuvat näytteiksi ja mukaan otetut on tietoisesti valittu tutkimukseen. Otannan voi tehdä myös satunnaisesti valitsemalla tietyn määrän tutkittavia perusjoukosta mukaan, jolloin puhutaan satunnaisotannasta. (Mattila, 2015.) Otokseksi sanotaan puolestaan sitä määrää yksiköjä, jotka ovat mukana otannassa (Ernvall ym. 2002, 12). Tässä kyselytutkimuksessamme otoskoko oli 200 tutkimusyksikköä eli 200 henkilöä.

Otantaan päädyttyämme pohdimme erilaisia vaihtoehtoja kyselyn suorittamiseen. Veitsiluodon sairauskassan toimistolla asioi vain muutamia eläkeläisjäseniä yli tuhannesta jäsenestä viikoittain, joten kyselyn tekeminen paikan päällä sairauskassassa ei olisi ollut tehokasta. Tällä menetelmällä emme olisi tavoittaneet henkilöitä, jotka asioivat aina sairauskassassa joko puhelimitse tai postitse. Sähköpostilla lähetettävä kysely olisi rajannut puolestaan otannan ulkopuolelle henkilöt, joilla ei ole sähköpostiosoitetta. (Heiskanen 2010, 79.) Päädyimme te-

kemään kyselyn postitse 200 eläkeläisjäsenelle. Valitsimme vastaanottajat satunnaisotannalla kaikista eläkeläisjäsenistä, lukuun ottamatta henkilöitä joiden postitusosoite oli edunvalvojalle. Katsoimme, että edunvalvonnassa olevat henkilöt saattavat olla kykenemättömiä vastaamaan kyselyyn, tai siitä saattaa olla heille kohtuuttomasti vaivaa. Edunvalvojalle lähetetyssä kyselyssä olisi myös ollut riskinä saada kyselyyn toisen käden vastauksia. Kyselyn kappalemäärä pohjautui lisäksi toimeksiantajamme suostumukseen kustantaa 200 kyselyn lähettäminen sekä muistutuskirjeen lähettämisen postitse.

Teimme kyselylomakkeen mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi ja lähestyttäväksi. Borgin (2010) mukaan lomakkeen pituus ja sen täyttämisaika tulisi olla kohtuullinen (enintään 15-20 minuuttia). Kysymykset tulisi muotoilla siten, että vastaajat jaksavat ja osaavat vastata niihin. Kysymysten muotoilu ei tulisi olla liian johdatteleva. Itse lomakkeen tulisi olla loogisesti etenevä ja helppolukuinen sekä selkeä. Hyvän tietosuojakäytännön mukaan lomakkeeseen ei tule merkitä minäänlaisia tunnistetietoja (Ahola 2007, 56-58).

Samaan aihepiiriin kuuluvat kysymykset tulisi esittää kyselylomakkeessa ryhmittein, jotta kysely olisi selkeä. Käytimme kyselyssämme kolmea eri aihekokonaisuutta: taustatiedot, sairauskassassa asiointi sekä sairauskassan jäsenmaksut ja etuudet. Kyselymme kysymysten vaihtoehdot olivat luokitteluasteikolla (esimerkiksi naimaton, naimisissa, eronnut, leski) tai laadullisella järjestysasteikolla kuvattuja (esimerkiksi edullinen, sopiva, kallis). (Borg, 2010.)

Kyselylomake, jonka lähetimme saatekirjeineen kahteen kertaan, ei sisältänyt tietoja, joista olisimme voineet myöhemmin tunnistaa palauttajat. Saatekirjeessä lupasimmekin, että vastauksia ei voida yhdistää lähettäjiin.

Kyselyä tehdessä pohdimme kysymysten ja vastausten sanamuotoja ja asettelua. Tässä vaiheessa oli palkitsevaa, että kyselyntekijöitä oli kaksi, sillä kysymysten muotoilu ei ollut helppoa, ja kysymyksen saattoi helposti esittää asenteellisesti tai johdattelevasti. Parin kanssa kysymyksiä laadittaessa tuli paremmin pohdittua oikeanlaiset sanamuodot. Kysymykset pyrimme asettelemaan niin, etteivät ne johdattele vastaamaan tietyllä tavalla. Huomioimme, että vastausvaihtoehdot

olivat aina samassa järjestyksessä, esimerkiksi kyllä ja ei vaihtoehdot aina samoin päin, jolloin niiden järjestys ei jättänyt tulkinnan varaa. Tavoitteenamme oli luoda johdonmukaisesti etenevä kyselylomake. (Ahola 2007, 56-58.)

Meille on ollut itsestään selvää tutkimuksen käsittelyssä, että kaikki tutkimushenkilöihin viittaava puhe ja tuotettu teksti on ollut heitä kunnioittavaa. Olemme kunnioittaneet myös heidän yksityisyyttään säilyttämällä tietoomme tulleet nimet, osoitetiedot ja palautetut vastaukset niin, että ne eivät ole sivullisten nähtävillä (Pohjola 2007 17-21).

2.4 Kyselyaineistonanalysointi, reliabiliteetti ja validiteetti

Aloitimme kyselymme analysoinnin taulukoimalla vastaukset. Käytimme vastausten taulukoimiseen symboleja, joiden avulla esimerkiksi prosenttiosuuksien laskeminen oli helpompaa ja totuudenmukaisempaa (Berg, 2010). Analysoimme skaala-kysymysten sekä monivalintakysymysten vastaukset prosentteina ja avoimet kysymykset litteroimme, jotta saisimme avointen kysymysten avulla lisätietoa prosentuaalisiin tuloksiin ja tuloksille selittäviä laatumääreitä. Koodasimme analyysivaiheessa vastaajat numeroiksi, jotta pystyimme analysoinnin myöhemässä vaiheessa yhdistämään avointen sekä skaala-kysymysten vastaukset. Lisäksi muunsimme skaala-kysymysten vastaukset numeroiksi, jotta tuloksia olisi helpompi käsitellä. (Ahola 2007, 68-69.)

Kyselymme kysymysten vastaukset olivat luokitteluasteikolla tai järjestysasteikolla mitattavissa. Luokitteluasteikollisia kysymyksiä olivat esimerkiksi kysymykset, joihin vastaukset olivat muotoa ”kyllä” tai ”en”, tai ”mies” ja ”nainen”. Järjestysasteikolliset kysymysten vastaukset olivat esimerkiksi muotoa ”erittäin hyvin”, ”hyvin”, ”tydyttävästi” tai ”heikosti”. Asteikosta johtuen emme voineet, emmekä laskeneet aineistostamme keskiarvoja, sillä se olisi ollut matemaattisesti väärin. (Ernvall ym. 2002, 13-15.) Prosenttiosuuksien laskeminen tällaisesta aineistosta oli kuitenkin mahdollista.

Saamamme vastaukset koodasimme numeraalisesti käyttäen Excel -ohjelmaa, sillä tämä mahdollisti vastausten käsittelyn ilman tunnistetietoja. Sanallisten vastausten suhteen koodaaminen olisi käynyt monimutkaiseksi, joten päätyimme litemoimaan nämä vastaukset. Kysymysryhmien kirjallisissa vastauksissa otimme kuitenkin huomioon, että ennen näiden tietojen eteenpäin menoa kaikki tieto on käsitelty niin, ettei yksittäisiä vastauksia voi yhdistää henkilöihin. Kirjallisista vastauksista jouduimme jättämään käsittelemättä vastaukset, joissa vastaajan tarkoitus ei tullut yksiselitteisesti esille. (Ahola 2007, 68-69.)

Kyselyaineistonanalysointiin liittyy kiinteästi kyselyn reliabiliteetti ja validiteetti. Vilppaan (2016, 11) mukaan reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Samalla tavalla kerätty, tehty sekä analysoitu tutkimus antaa uudelleen tutkimuksen tehtäessä samanlaiset tulokset. Mikäli toistettavuus ja tulokset ovat samat eri tutkimuskerroilla, on reliabiliteetti korkea. Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli antavatko tutkimuskysymykset ja niihin saadut vastaukset oikeasti tietoa tutkittavasta aihealueesta ja saako esimerkiksi kyselytutkimuksen kysymyksillä tietoa siitä, mitä ollaan tutkimassa vai jostain muusta.

3 VEITSILUODON SAIRAUSKASSA SUOMALAISESSA SOSIAALITURVAN KEHYKSESSÄ

3.1 Suomalainen sosiaaliturva ja sairauskassat

Suomalainen sosiaaliturva koostuu pääpiirteissään kahdesta eri tekijästä; sosiaalivakuutuksesta sekä sosiaalihuollosta. Sosiaaliturvan avulla pyritään vaikuttamaan sosiaalisiin riskeihin, jotka heikentävät hyvinvointia, kuten työttömyyteen, työkyvyttömyyteen, vanhuuteen, sairauteen tai perheenlisäykseen. Sosiaalivakuutuksen piiriin kuuluvat mm. lakisääteiset sairausvakuutus, kansan- ja työeläkevakuutukset sekä tapaturmavakuutus ja työttömyysturva. Sosiaalivakuutuksen tarkoitus on vakuuttaa lain perusteella määriteltyt henkilöt Suomessa sairauden, työttömyyden, vanhuuden, työkyvyttömyyden tai perheen huoltajan kuoleman aiheuttaminen taloudellisten menetysten varalta. Sosiaalihuollolla puolestaan tarkoitetaan niitä avustuksia, toimia ja palveluja, joita yksilöt, perheet tai yhteisöt tarvitsevat turvallisuutensa ja toimintakykynsä säilymiseksi. Sosiaalihuoltoon kuuluvat mm. sosiaalipalvelut, sosiaaliavustukset (esimerkiksi lapsilisä, opintotuki, elatustuki, asumistuki) sekä toimeentulotuki. (Kettunen, Heikkinen & Ihalainen 2001, 25-28.)

Sosiaalivakuutuksen etuudet voivat olla ansiosidonnaisia tai vähimmäisturvan mukaisia. Tämä tarkoittaa sitä, että vähimmäisturva rahoitetaan verovaroin ja Kansaneläkelaitos huolehtii vähimmäisturvasta ja sen maksamisesta. Ansiosidonnaiset etuudet riippuvat puolestaan henkilön palkasta ja siitä maksetusta prosenttiosuudesta vakuutuskassaan. Karkeasti jaoteltuna sosiaalivakuutus koostuu äitiys- ja vanhempainrahasta sekä sairaus-, työttömyys- ja eläketurvista. Lisäksi on myös muita vakuutuksia, kuten esimerkiksi tapaturma- ja liikennevakuutus. Kaikissa edellä mainituissa turvissa ja etuuksissa voi olla mukana sekä vähimmäisturvaosa että ansioon sidottu osa. (Kettunen ym. 2001, 27-28.) Esimerkiksi työttömyysturvan perusturva eli peruspäiväraha tai vaihtoehtoisesti työmarkkinatuki (tarveharkintainen), maksetaan Kansaneläkelaitoksen toimesta. Mikäli henkilö on kuulunut työttömyyskassaan riittävän ajan ja hän täyttää työssäoloehdon, voi hän hakea työttömyyskassasta ansiopäivärahaa, jonka määrä vaihtelee kul-

lekin henkilölle maksetun palkan mukaan. (Työttömyyspäiväraha vai työmarkkinatuki?) Samantapainen menettely koskee äitiys- ja vanhempainrahaa, sairausturvaa sekä eläketurvaa, joissa ansiosidonnaisten etuuksien määrä ja kesto vaihtelevat eri etuuksien mukaan ja ne ovat laissa määritellyt.

Sairauskassat liittyvät sosiaalivakuutusjärjestelmään siten, että ne maksavat ansioon perustuvia etuuksia jäsenilleen. Sairauskassoilla on oikeus saada Kansaneläkelaitoksen sairausvakuutusrahastosta ne varat, joilla voidaan kustantaa sairausvakuutuksen mukaiset perusturvaan kuuluvat ansiot jäsenille sekä korvaukset hallintokuluihin. Ansiosidonnaisista jäsenmaksuista puolestaan korvataan sairauskassan tarjoamat lisäetuudet. (Säännöt.) Näin ollen henkilön ei tarvitse hakea etuuksia Kansaneläkelaitokselta perusturvan osalta ja vakuutuskassoista ansiosidonnaisten etuuksien osalta, sillä vakuutuskassat (kuten esimerkiksi sairauskassat) maksavat henkilölle kuuluvat vakuutuskassan etuudet ja lisäetuudet yhdestä paikasta.

3.2 Veitsiluodon sairauskassa ja sairauskassojen historia

Veitsiluodon sairauskassa on vakuutuskassa ja se on määritelty erityisesti työpaikkakassaksi. Vakuutuskassaksi määritellään vakuutuslaitos, joka myöntää esimerkiksi korvauksia tai avustuksia ilman, että toiminta olisi liikemäistä. Vakuutuslaitosten toimintaa valvoo Finanssivalvonta Suomessa. Sairauskassaksi puolestaan sanotaan vakuutuskassaa, joka yleisimmin myöntää vamman, vian tai sairauden vuoksi korvausta jäsenilleen. (Vakuutuskassat ry.). Veitsiluodon sairauskassan toimintaa valvoo lisäksi Kansaneläkelaitos sairausvakuutuslain piiriin kuuluvan toiminta-alueen osalta (Säännöt.).

Sairauskassojen toimintaa säättää lait Suomessa. Näitä lakeja ovat vakuutuskassalaki (Vakuutuskassalaki.) sekä sairausvakuutuslaki (Sairausvakuutuslaki.). Lisäksi kassoilla on omat sääntönsä, joissa tulee mm. määritellä mitä etuuksia, korvauksia ja avustuksia kassa jäsenilleen tarjoaa (Vakuutuskassat ry.). Toimiakseen tulee Veitsiluodon Sairauskassassa olla yli 300 jäsentä (Säännöt.).

Historiallisesti merkittävimmät muutokset suhteessa sairauskassoihin tapahtuivat 2. maailmansodan jälkeen, jolloin suomalainen sosiaalivakuutus muutti muotoaan. 1960-luvun työttömyysturvauudistus, työeläkelakien luominen 1961 sekä sairausvakuutuslain voimaantulo vuonna 1963 muokkasivat uudenlaisen sosiaalivakuutuksen. Sairausvakuutuslaki tuli voimaan suhteessa muuhun Eurooppaan huomattavan myöhään. (Niemelä 2014, 85.) Uudistuksilla haettiin yleistä parannusta mm. maaseudun köyhyyteen.

Ennen sairausvakuutuslain voimaantuloa Suomessa on ollut työpaikkakassajärjestelmiä olemassa jo 1800-luvulta alkaen. (Niemelä & Salminen 2006, 12-13.) Sairausvakuutus tuli voimaan vuonna 1964, jonka ansiosta esimerkiksi työpaikkakassat liitettiin sairausvakuutuksen toteuttajiin. Työpaikkakassojen avustuskassapohjainen toiminta tuli näin sairausvakuutuslain alaiseksi sekä Kansaneläkelaitoksen valvottavaksi, mutta säilytti itsenäisen toimintakyvyn. (Niemelä 2014, 113-115.)

Kansaneläkelaitos maksoi sairausvakuutusrahastosta työpaikkakassoille ja niihin kuuluville sairauskassoille niiden etuuksien maksuun arvioidun summan. Sairauskassat joutuivat myös tarkemmin määrittelemään sääntönsä sekä ottamaan toimihenkilöitä pyörittämään toimintaa. Sairausvakuutuksen tulon myötä etuus- tai palveluvalikoima ei lisääntynyt sairauskassoissa, sillä useimmilla kassoilla oli jo valmiiksi paremmat lisäedut ja korvaukset kuin mitä julkiselle puolelle saatiin. Eroa kuitenkin tuli siinä, että pakollinen sairausvakuutus kustansi työntekijöiden sairausturvasta nyt suuremman osan, joten parempien etuuksien ja korvauksien antaminen jäsenille mahdollistui sairauskassoissa. (Niemelä 2014, 113-115.)

Sairauskassajärjestelmä on näin ollen vanhempi kuin suomalainen sosiaalivakuuden piiriin kuuluva sairausvakuutus. Suomessa on useita eri työpaikkojen ja eri työalojen sairauskassoja (Vakuutuskassat ry). Voidaan pohtia, väheneekö tulevaisuudessa sairauskassoihin kuuluvien henkilöiden määrä, sillä työsuhteet lyhenevät entisestään ja usealla alalla suorittavaa työntekijäkuntaa on vähennetty. Näin ollen sairauskassojen asiakaspohjakin on vähenemässä. Onkin syytä olettaa, että jatkossa sairauskassan toiminta ja/tai jäseneksi pääsyn kriteerit muuttuvat. (Tilastotietoa.) Aiemmin on myös huomattu trendi, että sairauskassojen

määrä on vähentynyt 1960-luvulta tähän päivään. Esimerkiksi alun alkaen, vuonna 1964 Suomessa toimi 271 sairauskassaa, joista 145 toimi avustuskassalain mukaisena sairauskassana. 126 kassaa aloitti toimintansa työpaikkakassana. Vuonna 1992 Suomessa oli olemassa yhteensä 186 sairauskassaa, joista sairausvakuutuslainmukaista toimintaa piti yllä vain 88 kassaa. (Niemelä 2014, 15.)

Niemelä (2014, 115) toteaa Savinaiseen (1986 b) viitaten, että sairauskassojen merkitys on nykyään pienempi, sillä kassojen toiminta täydentää yleisen sairausvakuutuksen tarjoamaa yleistä turvaa. Sairauskassojen merkitys lienee nykyään se, että kassat saattavat olla hyvinkin pieniä, ja henkilökohtaista, asiakkaan tilanteen tuntevaa palvelua on helppo saada. On myös mahdollista saada sairausvakuutusetuudet ja kassojen tarjoamat lisäetuudet samasta paikasta, mikä helpottaa asioimista.

3.3 Henkilökunta ja jäsenet

Veitsiluodon Sairauskassaan kuului vuoden 2015 lopussa yhteensä 3200 henkilöä, joista työntekijäjäseniä 783, eläkeläisjäseniä 1180 ja perheenjäseniä 1307. Sairauskassan jäsenistö koostuu seuraavissa yhtiöissä työskentelevistä henkilöistä ABB Oy, Fazer Food Services Oy, Efora Oy, Infocare Oy, Suomen Terveystalo Oy, Omya PCC Finland Oy, Oplax Oy, Pohjaset Tehdas- ja Logistiikkapalvelut Oy, ProTerveys Oy, Stora Enso Oyj, Stora Enso Oyj Fine Paper Veitsiluodon saha, Tornator Oy ja SOL Palvelut Oy sekä eläkeläisjäsenistä ja perheenjäsenistä. Myös Veitsiluodon sairauskassan työntekijät voivat liittyä jäseniksi. (Säännöt.)

Eläkeläisjäsenyyden edellytyksenä on 25 vuotta kestänyt työntekijäjäsenyys Veitsiluodon sairauskassaan ennen eläkkeelle jäämistä. Jäsenten aviopuolisot voivat olla sairaskassan jäseniä, mikäli jäsen haluaa heidät liittää kassan jäseniksi. Aviopuolison jäsenyys kaksinkertaistaa jäsenmaksun. Jäsenen alaikäiset lapset sekä samassa taloudessa asuvat aviopuolison lapset voidaan liittää kassan jäseniksi ilman eri maksua. (Säännöt.)

Vuoden 2012 lopusta vuoden 2015 loppuun Veitsiluodon sairauskassan jäsenten määrä on vähentynyt 332 henkilöä (Taulukko 1). Eläkeläisjäsenten määrä on tässä ajassa noussut hieman yli prosenttiyksikön, kun taas työntekijöiden määrä on laskenut yli 24 prosenttiyksikköä. (Tilastotietoja.)

Taulukko 1. Veitsiluodon sairauskassan jäsenten määriä (Tilastotietoja)

Ajankohta	Jäseniä	Työntekijöitä	Eläkeläisiä	Perheenjäseniä
31.12.2012	3532	1032	1165	1335
31.12.2013	3478	991	1180	1307
31.12.2015	3200	783	1226	1191

Sairauskassan jäsenmaksut määrittyvät työtulojen mukaan. Työntekijäjäsenen jäsenmaksu on 1,4 prosenttia palkasta ja puolisonsa vakuuttaneelta 2,8 prosenttia. Eläkeläisjäsenen maksut ovat korkeampia, 1,9 prosenttia eläketulosta tai 3,8 prosenttia, mikäli jäsen on vakuuttanut puolisonsa. (Säännöt.) Työntekijäjäsenten jäsenmaksut ovat pysyneet saman suuruisina vuodesta 2012, mutta eläkeläisjäsenten maksut ovat nousseet 0,3 prosenttiyksikköä (0,6 prosenttiyksikköä puolison vakuuttaneilta). (Tilastotietoja.)

Veitsiluodon sairauskassassa työskentelee tällä hetkellä kassanjohtajan lisäksi yksi kokopäiväinen työntekijä sekä kolme osa-aikaista työntekijää. Vuoden 2017 alusta työntekijöiden määrää vähennetään tuotannollisista ja taloudellisista syistä kolmeen henkilövuoteen, tämä tarkoittaa yhden osa-aikaisen työsuhteen purkamista.

3.4 Toiminta ja etuudet

Veitsiluodon sairauskassan tehtävänä on käsitellä jäsenten sairausvakuutuslain mukaiset sekä sairauskassan omia lisäetuuksia koskevat asiat. Kassan työntekijöiden toimenkuvaan kuuluu jäsenten opastaminen etuuksia tai muutosta päätöksiin haettaessa tai palveluja käytettäessä, sekä päätöksiä valmistelemine ja ratkaiseminen. Kansaneläkelaitos valvoo sairauskassan sairausvakuutuslain mukaista toimintaa. Sairauskassalle myönnetään kansaneläkelaitoksen sairausvakuutusrahastosta etuuksien suorittamiseen tarvittavat varat sekä korvaus kassan hallintokuluihin. (Säännöt.)

Sairauskassan toimisto on avoinna jäsenille maanantaista keskiviikkoon klo 9-15. Puhelinpalvelu toimii samoina aukioloaikoina. Lisäksi on mahdollista, että asiomaan pääsee myös näiden aukioloaikojen ulkopuolella, mikäli vapaa työntekijä on toimistolla.

Sairauskassa korvaa lisäetuutena jäsenilleen erikseen määritellyjä sairaudenhoitosta, raskaudesta tai synnytyksestä aiheutuneita kustannuksia. Pyrimme opinnäytetyössämme selvittämään, kuinka tärkeinä jäsenet pitävät näitä lisäetuuksia. Kyselyssä keskityimme seuraaviin lisäetuuksiin (Säännöt):

- Korvaus terveysteskesten ja sairaaloiden poliklinikkamaksuista
- Korvaus terveysteskeksissä tai sairaaloissa annetuista sarjahoidoista
- Korvaus kotisairaalamaksuista
- Korvaus sairaalan ja terveysteskeksen hoitopäivistä
- Korvaus kuntoutussuunnitelman mukaisista katkaisu- tai kuntoutushoidoista
- Korvaus hammashoidosta
- Korvaus yksityislääkärin palkkiosta
- Korvaus lääkärimääräämistä hoidoista (mm. röntgen tai laboratorio)
- Korvaus puhe- ja psykoterapiasta Kelan myöntämänä kuntoutuksena
- Korvaus Kela-korvattavista lääkkeistä alkuomavastuun jälkeen
- Korvaus silmälasien ostosta
- Korvaus ei-Kela-korvattavista sairaudenhoitoon tarkoitettuista lääkkeistä
- Korvaus fysioterapiasta
- Hautausavustus
- Mahdollisuus liittää alaikäiset lapset jäseneksi kassaan
- Mahdollisuus liittää aviopuoliso kassan jäseneksi

Veitsiluodon sairauskassassa ei ole tehty tutkimusta hakemusten käsittelyajasta. Hakemukset pyritään käsittelemään kuitenkin mahdollisimman nopeasti, jopa saman päivän aikana, kun hakemus saapuu. Yhtenä tutkimuskysymyksenä olemme selvittäneet jäsenten käsittelyaikoja koskevan kokemuksen. Onko hakemusten käsittelyaika eläkeläisjäsenten mielestä riittävän nopea?

3.5 Yhteistyö Kansaneläkelaitoksen kanssa

Veitsiluodon sairauskassa tekee jäsentensä sairausvakuutuslain mukaiset kansaneläkelaitoksen (Kela) päätökset. Vuoden 2015 aikana euromääräisesti sairauskassan kautta Kelan etuuksia myönnettiin yli kahden miljoonan euron verran. Samana vuonna Sairauskassa sai Kelasta yli 34 000 euroa korvausta hallintokuluihin. (Tilastotietoa.)

Kansaneläkelaitoksen toiminta on perustamisensa (1937) jälkeen muuttunut huomattavasti. Eläkelaitoksena tunnettu Kansaneläkelaitos (Kela) sai 1960-luvulla vastuulleen sairastuvuutuksen toimeenpanon, 1980-luvulla työttömän perusturvan ja 1990-luvulla lapsilisät, asumistuen ja opintotuen. 2000-luvulla Kelan hoidettavaksi on tullut mm. elätustuki ja ensi vuoden (2017) alusta Kelalle siirtyy myös toimeentulotuen perusosa. (Kelan yleisesite).

Kansaneläkelaitoksen rooli on muuttunut ajan saatossa huomattavasti ja jatkosakin muutoksia tulee tapahtumaan. Veitsiluodon sairauskassaan vaikuttavat sairaudenhoitokorvauksiin tulevat muutokset. Henkilökunnan tulee olla ajan tasalla muutoksista, ja mikäli sairaanhoitokorvauksia poistuu tulevaisuudessa, muutokset tulevat vaikuttamaan työmäärään.

4 ASIAKASPALVELU

4.1 Palvelun laatu

Laadukas palvelu on hyvän asiakaskokemuksen perusta. Laatu palvelussa voi tarkoittaa erilaisia asioita eri asiakkaille tai työntekijöille. Laatu ja sen määrittely on vaihdellut paljon eri asiayhteyksistä riippuen ja eri aikakausina. Siksi on tärkeää, että laatu määritellään asiayhteydessään, jotta sillä olisi järkevä vertailutausta olemassa. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 9-13.) Se voi esimerkiksi tarkoittaa, että asiakas tulee joko uudestaan ja uudestaan palvelun piiriin tai käyttää säännöllisesti palvelua, sillä asiointikokemus on ollut miellyttävä. Myönteinen asiakaskokemus saadaan aikaan siten, että asiakas tuntee itsensä huomioduksi, häneen pidetään yhteyttä ja hän saa kysymyksiinsä vastauksia. Lisäksi hän kokee asiakaspalvelun tai palvelun laadun olevan hyvän. (Fischer & Vainio 2014, 9.) Tässä tapauksessa Veitsiluodon sairauskassan eläkeläisjäsenet ovat päättäneet pysyä Sairauskassan jäsenenä ja maksaa jäsenmaksua. He saavat sairauskassasta parempia etuuksia ja palveluja, kuin suoraan asioimalla Kansaneläkelaitoksessa. Laadukas asiakaspalvelu ja hyvä kokemus palvelusta lisäävät asiakastytyvyyttä ja voivat edesauttaa esimerkiksi kassan jäsenenä pysymistä.

Asiakkaan laatukokemukseen palvelusta vaikuttavat oleellisesti menneet kokemukset, arvot ja asenteet. Palvelun laatu on henkilökohtainen käsitys saadusta tai tapahtuneesta palvelusta. Sitä on hankala määritellä, sillä se saattaa koostua sekä aineellisista että aineettomista tekijöistä. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen 1998, 13.) Kyselyssämme olemme pyrkineet saamaan käsityksen laadusta esimerkiksi siten, että asiakkaat ovat voineet avoimesti vastata, millaisia muutoksia he ovat kokeneet Veitsiluodon sairauskassan asiakaspalvelussa. Näin ollen saamme konkreettista tietoa siitä, mitä laatu Veitsiluodon sairauskassan asiakaspalvelussa tai etuuksissa tarkoittaa eläkeläisjäsenistölle.

Palvelun laadulla tarkoitamme tässä työssä niitä toimia, jotka edesauttavat jäsenien asioimista sairauskassassa. Näitä tekijöitä ovat mm. palvelun saatavuus, palvelun aukioloajat, palvelusta tiedottaminen, palvelun kehittämiseen osallistumi-

nen ja oikean muotoisen palvelun tarjoaminen kohderyhmälle. Lisäksi tarkastelemme palvelun laatua niiden lisäetuuksien kautta, joita sairauskassa tarjoaa jäsenilleen. Tarkastelemme eläkeläisjäsenten mielipiteitä lisäetuuksien tarpeellisuudesta. Asiakastyytyväisyys on myös yksi palvelun laatua mittaava tekijä, jota selvitämme työssämme. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa haastattelu tai kysely on paras tapa tutkia palvelun laatua. Kysely soveltuu näistä kahdesta parhaiten suurelle määrälle vastaajia. (Kansanen & Väistö 1994, 55-56.)

Asiakaspalvelua voidaan tutkia palvelun tarjoajan tai/ ja asiakkaan näkökulmasta, Monet tahot (esimerkiksi Eräsalo tai Rissanen tai Kannisto & Kannisto) kuitenkin määrittelevät palvelun laadun asiakkaan kokemuksena. Me halusimme myös keskittyä tässä tutkimuksessa siihen, kuinka asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua. Nykyisin asiakkaat haluavat vaikuttaa käyttämiensä palveluiden laatuun sekä tulla kuulluiksi, jos muutoksia palveluihin tehdään. (Outinen ym. 1994, 11.) Tutkimuksen tekeminen postitse tukee kyselyn tarkoitusta määrittää asiakaspalvelun laatua kokonaisuutena ei yhteen kokemukseen perustuen (Reinboth 2008,106-108).

4.2 Palvelun kehittäminen

Palvelun kehittäminen on tärkeä osa yritysten tai erilaisten organisaatioiden toimintaa, jotta palvelujen tehokkuus ja toimivuus kohtaisivat optimaalisella tavalla asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Jotta organisaatio pystyisi tuottamaan miellyttävän asiakaskokemuksen, täytyy sen olla tietoinen, mitkä tekijät tuovat laatua asiakkaalleen ja millaisilla valinnoilla palvelun toimintakyky pysyy riittävän hyvän muutuvissa olosuhteissa. Mikäli asiakkaan tunnetila palvelusta on myönteinen, on hän valmis myös joustamaan tarvittaessa tietyistä palvelun osa-alueista, jotta kokonaisuus pysyisi hyvänä. (Fischer & Vainio 2014, 17-18.) Muutokset palveluntarjoajien palveluvalikoimassa tai palvelun laadussa ovat jatkuvia ja väistämättömiä, sillä ympäristön muutoksiin tulee pystyä vastaamaan, jotta toiminta olisi kannattavaa. Asiakkaiden osallistumismahdollisuus muutoksiin on suositeltavaa, sillä se lisää turvallisuuden ja vaikuttamisen tunnetta. Keskeistä muutoksessa on myös se, että asiakkaat ymmärtävät organisaation nykytilan ja tulevaisuuden mahdollisuudet. (Fischer & Vainio 2014, 150-151.)

Palvelun saavutettavuus on yksi tärkeä tekijä laatua ajatellen. Veitsiluodon sairauskassassa voi asioida tällä hetkellä kasvotusten sairauskassan toimistossa käymällä, puhelimitse, kirjeitse ja kehitteillä on myös sähköinen asiointi. Ihmiset omaksuvat ja jakavat tietoa eri tavoin, joten asiointitavalla voi olla merkitystä myös laadun ja palvelun mielekkyyden kannalta. Osa asiakkaista kokee tarpeelliseksi nähdä, osa kuulla ja osa haluaa olla tilanteessa osallisena. (Havunen 2000, 165.) Kun kehitteillä on sähköinen asiointimahdollisuus, on tämä asiointimalli varsinkin visuaalisille ihmisille helppo. Toiminnan tai kuulemisen kautta asiointimahdollisuus olisi hyvä olla kuitenkin olemassa, sillä osa asiakkaista ei koe pelkkää kirjallista asiointimahdollisuutta miellyttävänä. Nämä tekijät tulisi ottaa huomioon palvelua kehitettäessä.

Itsepalvelun mahdollisuus on lisääntynyt eri palvelutuottajien sektoreilla. Taustalla on osittain asiakastytyväisyys, mutta myös se, että palveluja halutaan tuottaa edullisemmin ja laadukkaasti. (Aarnikoivu 2005, 17-18.) Kyselytutkimuksemme nivoutuu itsepalveluun siten, että selvitimme, miten Veitsiluodon sairauskassan jäsenet mieluiten asioisivat sairauskassassa (toimistolla, puhelimitse, kirjeitse, sähköisesti). Kehitteillä oleva sähköinen asiointimahdollisuus on askel kohti itsepalvelua, mutta toisaalta myös askel kohti nykyaikaista palveluvalikkoa, mihin sähköisen asiointimahdollisuus kuuluu jo olennaisena osana. Uusia teknologioita hyödynnetään yhä enemmän uudenaikaisiksi palvelukanaviksi (Aarnikoivu 2005, 166).

Tässä tapauksessa asiakastytyväisyyskysely on asiakkaiden vaikuttamiskana Veitsiluodon sairauskassan toimintaan. Sairauskassa on jo osittain kohdannut rakennemuutoksen jäsenkunnassaan, jonka seurauksena tulevaisuudessa sairauskassasta saatavaa asiakaspalvelua ja kassasta saatavia lisäetuuksia on syytä arvioida jäsenkunnasta käsin. Kyselytutkimukssamme olemme pyrkineet määrittämään, millaista asiakaspalvelua jäsenkunta toivoo. Lisäksi olemme pyrkineet määrittämään, mitkä lisäetudet jäsenet kokevat tärkeimmiksi palvelun laadun kannalta. Tämä siksi, että sairauskassassa vakuutettujen määrä on muuttunut ja eläkeläisjäseniä on jo nykyään enemmän kuin työntekijäjäseniä. (Tilastotietoja.)

Rajalan (2014) tekemän asiakastyytyväisyyskyselyn (Veitsiluodon Sairauskassan työntekijäjäsenille) jälkeen sairauskassa teki mm. sääntömuutoksen helpottamaan lapsijäsenten liittämistä kassan jäseniksi, silloin kuin lapsi ei ole kirjoilla samassa taloudessa. Toimitimme Veitsiluodon sairauskassan johtajalle tiedoksi kyselyntutkimuksemme tulokset jo huomattavasti ennen tämän opinnäytetyön valmistumista, jotta eläkeläisjäsenten mielipiteet saadaan kuuluviin mahdollisimman nopeasti. Olemmekin saaneet palautetta, että kyselyn tulokset olivat erittäin hyödyllisiä, joten jäämme odottamaan, aiheuttavatko ne toimenpiteitä sairauskassan toiminnassa tai lisäetuusvalikoimassa.

4.3 Muutos eläkeläisten palveluissa

Väestön ikääntymisen vaikutukset tulevat näkymään Euroopan laajuisesti, sekä Euroopan kehityksen suuntaviivoja mukaillen myös Suomessa. Ikääntyminen lisää vanhusten hoivaan ja terveydenhuoltoon sekä eläkkeisiin suuntautuvia menoja. Eläkepoliittisilla ratkaisuilla on näin ollen merkitystä Euroopan ja Suomen työllisyys-, talous- ja sosiaalipolitiikkaan. (Laitinen-Kuikka 2002, 263.) Euroopan sosiaalisen suojelun komitean mukaan eläkejärjestelmissä ja eläkeuudistuksissa tulisi ottaa huomioon oikeudenmukaisuus työntekijäjäsenten ja eläkeläisjäsenten palveluissa. (Laitinen-Kuikka 2002, 274.) Edellä mainitut tekijät on hyvä muistaa, kuin pohdimme tehtäviä muutoksia esimerkiksi Veitsiluodon sairauskassan etuus- tai korvausjärjestelmään.

Väestön ikääntyminen tulee näkymään Suomen julkisissa palveluissa sekä myös yksityisellä palvelusektoriolla. Yli 65-vuotiaiden määrä tulee kasvamaan yli työikäisen väestön ja ikääntyvien määrän kasvu tulee jatkumaan tulevina vuosikymmeninä. Lisäksi ihmisten eliniänodote kasvaa, jonka seurauksena maassamme tulee olemaan määrällisesti enemmän eläkeläisiä, jotka elävät eläkeaikaa kauemmin kuin nykyeläkeläiset. Tulevaisuudessa yli 75-vuotiaat eläkeläiset tulevat olemaan myös parempikuntoisia kuin ikäryhmänsä edustaja aiemmissa sukupolvissa. Nämä tekijät tulevat vaikuttamaan eläkejärjestelmäämme, sillä nykyisiä palveluja ja etuuksia voi olla vaikea tuottaa samalla tavalla suuremmalle määrälle eläkeläisiä pienemmillä resursseilla. (Hiilamo ym. 2010, 12-14.) Tämä on yksi työmme lähtökohta, sillä asiakastyytyväisyyttä palvelujen ja etuuksien suhteen

tulee selvittää, jotta tulevaisuuden haasteisiin ja mahdollisesti supistuksiin etuustai palveluvalikoimassa voitaisi vastata eläkeläisjäsenten mielipiteitä kunnioittaen.

Yksi tulevaisuuden uhkakuva on nykysosiaaliturvan pieneneminen. Sosiaaliturvamaksuista suurin osa menee eläkkeisiin ja terveydenhuoltokustannuksiin. Tämä voinee näkyä myös sairauskassatoiminnassa, mikäli lakimuutoksia tulee ja esimerkiksi etuuksia pienennetään. Eläkeikäisillä muutokset näkyvät tulevaisuudessa esimerkiksi pidentyvänä työaikana sekä pienempinä työeläkkeinä. Kansa on huolissaan tulevaisuudestaan ja eläkesäästäminen on lisääntynyt. (Hiilamo ym. 2010, 40-41.) Mikäli sosiaaliturvaa kavennetaan ja esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen maksama rahamäärä sairauskassoille pienenee, voivat esimerkiksi jäsenmaksut nousta. Toisaalta kassaan kuulumisen voi näin olla tärkeä tekijä tulevaisuuden hyvinvoinnin ja palvelujen saannin kannalta.

Toisaalta olisi yleishyödyllistä huomioida ikääntyvien ihmisten tarpeet, sillä ehkäisevän vanhuspolitiikan avulla voidaan edesauttaa eläkeikäisiä pysymään toimintakykyisempinä. Esimerkiksi ikäihmisille tarkoitetun teknologiakoulutuksen tai omaehtoisen kuntoutumisen (liikunnan) kautta edesauttaisimme yllämainittuja tavoitteita. (Hyvinvointi 2015-ohjelma 2007, 40-41.)

5 KYSELYN TULOKSET

5.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 200 satunnaisesti valitusta Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisjäsenistä 173, joten kyselymme vastausprosentti on näin ollen 86, prosenttia. Ensimmäiseen kyselylomakkeiden lähetyserään vastasi 119 jäsentä ja toiseen erään vastasi 54 jäsentä. Ainoastaan kaksi vastaaja vastasi kyselyyn sähköisesti käyttäen annettua Webropol -linkkiä.

Vastauksia saimme hyvin kaikista ikäluokista. (Taulukko 2) Vastanneista miehiä (76,3 %) oli selvästi enemmän kuin naisia (23,7 %). Tämä oli oletettavaa, sillä Veitsiluodon sairauskassassa on enemmän miesjäseniä kuin naisjäseniä.

Taulukko 2 Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Ikä	Vastauksia kappa- lemääräisesti	Vastauksia prosentteina
Alle 65 vuotta	35	20,2
65–72 vuotta	57	32,9
73–80 vuotta	49	28,3
yli 80 vuotta	32	18,5
Yhteensä	173	100

Naimisissa olevista vastaajista (67,4 %) 74 prosenttia oli vakuuttanut Sairauskassassa myös puolisonsa. Kaikista avoimen vastauksen jättäneistä vastaajista (yhteensä 33 hlöä) 15 henkilöä ilmoitti, ettei ole vakuuttanut puolisoaan, koska puoliso on joko tämän tai jonkin toisen sairauskassan jäsen. Huomioitavaa oli myös se, että avoimeen kysymykseen on vastannut myös henkilöitä, jotka eivät ole vastaushetkellä naimisissa (esimerkiksi leskeksi jääneitä jäseniä).

5.2 Asiakaspalvelun laatu

Määritimme asiakaspalvelun laatua mm. perehtymällä eläkeläisjäsenten tyytyväisyyteen Veitsiluodon sairauskassan aukioloaikoihin, selvittämällä miten he mieluiten asioisivat kassassa ja kysyimme kuinka hyvin he saavat palvelua kassasta. Lisäksi selvitimme eläkeläisjäsenten tyytyväisyyttä Veitsiluodon sairauskassan

tiedotukseen. Selvitimme myös kuinka hyvin he ovat tutustuneet sairauskassan kotisivuihin ja sitä, kuinka mielellään he asioisivat sähköisten palvelujen kautta kassassa, sillä sähköiset palvelut ovat vasta tulossa osaksi palvelukokonaisuutta. Pyysimme myös ehdotuksia Veitsiluodon sairauskassan kotisivujen kehittämiseksi.

Kyselyyn vastanneet pitivät kassan aukioloaikoja (maanantai-keskiviikko klo 9-15) riittävinä ja lähes kaikki vastaajat (92,2 prosenttia) vastaajista koki tavoitettavansa sairauskassan henkilökunnan hyvin tai erittäin hyvin tarvittaessa. Asiakaspalvelun saatavuus on näin ollen hyvällä tasolla ja tästä tulisi pitää kiinni, sillä se on hyvän asiakaspalvelun pohja.

Vastaajat kokivat pääosin (88,8 prosenttia) myös sairauskassan tiedotuksen riittäväksi. Tiedotuksen suhteen toivottiin kuitenkin enemmän informaatioita postitse kotiin toimitettuna varsinkin etuuksien muutoksista, etuuskäsittelyn päätöksistä sekä sairauskassan kokouksista.

Eläkeläisjäsenten toivoma asiointitapa sairauskassassa vaihteli suuresti eri ikäluokissa. (taulukko 3) Alle 65-vuotiaiden keskuudessa toimistolla ja sähköisesti asioiminen olivat selvästi toivotuimmat vaihtoehdot, kun taas yli 80-vuotiaat asioivat mieluiten puhelimitse tai postitse. Yllätyimme, että alle 65-vuotiaat asioivat muita mieluummin toimistolla, mutta asiaa pohdittuamme tulimme siihen tulokseen, että kyseisellä ikäluokalla (kyselyyn vastanneista nuorimpia) saattaa liikkuminen olla vähiten esteellistä.

Taulukko 3 Toivottavin asiointimuoto Veitsiluodon sairauskassassa prosentteina ilmaistuna

Asiointimuoto	Alle 65 vuotta	65-72 vuotta	73-80 vuotta	Yli 80 vuotta
Toimistolla	38,1	25,4	14,8	16,7
Postitse	19	36,6	40,7	43,8
Sähköisesti	31	12,7	9,3	0
Puhelimitse	11,9	22,5	33,3	39,6
Ei vastausta	0	2,8	1,9	0
Yhteensä	100	100	100	100,1

Alle 65-vuotiaat olivat myös muihin ikäluokkiin verrattuna eniten halukkaita asioimaan sähköisesti. Yli 80-vuotiaista vastanneista kukaan ei halunnut asioida sähköisesti. Mielestämme tämä on myös hyvin ymmärrettävää, kun tuntee teknologian kehitystä. Teknologia on kehittynyt niin huimaa vauhtia viimeisten vuosikymmenien aikana, että nykyään työelämässä harva pärjää ilman tietotekniikkaa, kun taas yli 80-vuotiaat ovat voineet pärjätä koko työuransa ilman sitä. Vanhemmissa ikäluokissa kaikki eivät ole olleet ”pakotettuja” ottamaan tietotekniikkaa käyttöön. Toisaalta ikääntyneet ihmiset eivät välttämättä edes halua opetella uutta teknologiaa, sillä he eivät koe sen olevan tärkeää arjessa, kun muutenkin ovat pärjänneet hyvin. Kyselyn vastauksista myös näkyi se, etteivät tietokoneet, internet tai sähköiset palvelut ylipäättään olleet kaikille vastaajille tuttuja.

Sähköiset asiointitavat kehittyvät hurjaa vauhtia ja suuntana onkin ollut jo jonkin aikaa, että asiakaspalvelusta siirrytään itsepalveluun. Veitsiluodon sairauskassan asiakkaista yli puolet on eläkeläisjäseniä ja tutkimuksemme mukaan alle 13 prosenttia on halukkaita asioimaan sähköisesti. Palvelua kehitettäessä onkin tärkeää pitää mielessä, että palvelut ja asiakaskunta kohtaavat mahdollisimman hyvin.

Veitsiluodon sairauskassan kotisivuja oli käyttänyt noin kolmannes (33,1 prosenttia) kyselyyn vastanneista. Kotisivuja käyttäneet olivat löytäneet sivuilla käydessään etsimänsä tiedon (98,1 prosenttia). Kotisivuja toivottiin kuitenkin kehitettävän selkeämmäksi sääntöjen lukemisen ja hakemuskaavakkeiden suhteen. Esimerkiksi säännöt toivottiin kotisivuille otsikoin avattaviksi, jolloin tietyn sääntöpöydän löytäminen helpottuisi. Hakemuskaavakkeiden suhteen toivottiin enemmän ohjeistusta oikean hakemuskaavakkeen löytymiseen ja valintaa.

5.3 Tyytyväisyys kassan etuuksiin ja palveluihin

Selvitimme tyytyväisyyttä kassan etuuksiin skaala -kysymyksillä, monivalintakysymyksillä ja avoimilla kysymyksillä. Selvitimme, mitä mieltä eläkeläisjäsenet ovat nykyisestä sairauskassan jäsenmaksuista (varsinaiset jäsenet sekä kassaan liitetyt puoliset). Pyysimme myös palautetta siitä, kuinka kassan etuudet

ovat muuttuneet viimeisen 10 vuoden aikana. Lisäksi kysyimme, millaiseksi eläkeläisjäsenet ovat kokeneet etuuksien hakemisen ja millaiset käsittelyajat ovat kassan etuuksia haettaessa heidän mielestään. Halusimme myös selvittää, kuinka tärkeinä eläkeläisjäsenet pitävät erilaisia kassan etuuksia. Pyysimme myös palautetta siitä, miten he haluaisivat kehittää kassan toimintaa tai sen tarjoamia etuuksia.

Sairauskassan etuuksista kysyttäessä vastaajat kertovat, että etuudet ovat joko pysyneet samana (52,1 prosenttia) tai huonontuneet (36,2 prosenttia) viimeisen vuosikymmenen aikana. Avoimissa vastauksissa ilmenee, että osa vastaajista kokee etuuksien määrän tai laadun ja korvausten määrän heikentyneen samalla, kun maksut ovat nousseet.

Useimmat vastaajat (63,2 prosenttia) pitävät sairauskassan jäsenmaksua (1,9 prosenttia eläkkeestä) sopivana, mutta huomattavaa on, että kolmannes (33,3 prosenttia) vastaajista pitää maksua kalliina. Edullisena maksua piti ainoastaan 3,5 prosenttia vastaajista. Aviopuolisonsa vakuuttaneista puolison vakuuttaneen jäsenmaksua piti kalliina hieman yli puolet (54,5 prosenttia) tai sopivana yli kolmasosa (38 prosenttia) vastanneista.

Sairauskassan tavoitteena ei kuitenkaan ole kuitenkaan voiton tuottaminen, joten mikäli jäsenmaksuja lasketaan, täytyy korvaavaa rahoitusta tulla jostain muualta tai leikata menoja. Avoimissa vastauksissa ehdotetaan kyllä mahdollisuutta avopuolisoiden lisäämiseksi jäseniksi, joka toisi kassalle lisää maksavia jäseniä. Jäsenmäärän lisääminen on varmasti yksi tulevaisuuden haasteista, nyt kun jäsenmäärät ovat olleet selkeästi laskusuunnassa ja eläkeläisjäsenten määrä on suurempi kuin työntekijäjäsenten.

Eläkeläisjäsenet pitävät etuuksien hakemista sairauskassasta vaivattomana tai ei kovin vaikeana (98,3 prosenttia). Käsittelyaikoja vastaajat pitivät nopeana tai kohtuullisena (99,4 prosenttia).

Eläkeläisjäsenet pitävät kaikkia lisäetuuksia ja perheenjäsenten (aviopuoliso ja lapset) liittämistä tärkeänä (taulukko 4). Päihdepalvelujen, puheterapian ja psykoterapian kustannusten korvaamista pidettiin hieman vähemmän tärkeinä kuin muita etuuksia. Mahdollisuutta liittää lapset kassan jäseneksi ei pidetty aivan niin tärkeänä kuin mahdollisuutta puolison liittämistä jäseneksi. Jäsenmaksun keräämistä myös lapsijäseniltä ehdotettiin avointen kysymysten vastauksissa.

Lasten liittäminen ilman jäsenmaksua kassan jäseneksi on ollut mielestämme huomattava etu perheellisille. Eläkeläisjäsenille tämä on harvemmin ajankohtainen etu ja siksi varmaan tätä ei pidetty vastauksissa niin tärkeänä kuin muita etuja. Ehkä kuitenkin, jos jossain vaiheessa mietitään tämän edun poistamista, voidaan miettiä vaihtoehtoisesti jäsenmaksun laittamista lapsijäsenille, kuten kyselyn vastauksissa ehdotettiin.

Taulukko 4 Vastaukset koetusta etuuksien tärkeydestä prosentteina

Etuus	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei ollenkaan tärkeä	Vastauksien määrä yhteensä kpl
Terveyskeskus ja sairaalan poliklinikka maksuista 100 %:n korvaus	86,4	10,7	3	0	169
Terveyskeskuksessa tai sairaalassa annetusta sarjahoidosta (mm. fysioterapia ja syöpähoito) 100 %:n korvaus	86,4	11,2	2,4	0	169
Lääkäripalkkio todistuksesta erityiskorvattaviin lääkkeisiin 100 %:n korvaus	79,8	16	4,3	0	163
Kotisairaalamaksut max. 45 päivää kalenterivuodessa 100 %:n korvaus	79,1	16	3,7	1,2	163
Sairaalan ja terveyskeskuksen hoitopäivistä max 30 päivää kalenterivuodessa 100 %:n korvaus	87,3	12,7	0	0	166
Kuntoutussuunnitelman mukaiset katkaisu- tai kuntoutushoidon päivämaksut 100 %:n korvaus kahden vuoden välein	51,9	24,1	20,3	3,8	158

Etuus	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei ollenkaan tärkeä	Vastauksien määrä yhteensä kpl
Hammashoidon korvaukset julkinen 100 % ja yksityinen 80 % max. 300€/kalenterivuosi	85,5	12,7	2,8	0	165
Yksityislääkärin palkkioista 85 %:n korvaus	92,8	6,6	0,6	0	166
Lääkärinmääräämä tutkimus ja hoito mm. laboratorio kokeet ja röntgen 85 %:n korvaus	91,7	8,3	0	0	168
Kelan myöntämänä kuntoutuksena puhe ja psykoterapia 85 %:n korvaus	59,9	29,6	9,9	0,6	162
Kela-korvattavista lääkkeistä alkuomavastuun jälkeen 75 %:n korvaus	87,2	12,2	0,6	0	164
Silmälasien ostosta 75 %:n korvaus max. 350€ kahdenvuoden välein	88	10,2	1,8	0	166
Lääkekorvaus ei kela-korvattavista sairaiden hoitoon määräytyistä reseptilääkkeistä joita ei saa ilman reseptiä 50 %:n korvaus	80,4	17,2	2,5	0	163
Lääkärin määräämästä fysioterapiasta 50 %:n korvaus max. 10 kertaa kalenteri vuodessa	70,3	20	7,9	1,8	165
Hautausavustus 600€	82,5	12,7	3	1,8	166
Mahdollisuus liittää alaikäiset lapset jäseneksi	54,5	25,5	9	11	145
Mahdollisuus liittää aviopuoliso jäseneksi (2 x jäsenmaksu)	61,7	24,8	9,4	4	149

Veitsiluodon sairauskassan eläkeläisjäsenet pitivät lisäetuuksia kokonaisuudessaan tärkeinä. Suurin osa vastaajista piti etuuksia erittäin tärkeänä, ja tämä on mielestämme hyvä merkki siitä, että Veitsiluodon sairauskassa tarjoaa tarpeellisia ja hyvin kohdennettuja lisäetuuksia asiakasryhmälleen.

Huomasimme kuitenkin, että myös sairauskassajärjestelmä on uusien haasteiden edessä. Työntekijöiden määrän väheneminen ja eläkeläisjäsenten määrän

kasvaminen pakottanee tekemään muutoksia etuus- ja korvausjärjestelmässä tulevaisuudessa. Erään kyselyyn vastaajan mukaan kassan jäseniksi tarvitaan lisää työntekijöitä, jotta maksujakin kassaan tulisi. Pitkään sairauskassaan maksuja maksaneet voivat kokea, että ovat maksaneet jäsenmaksua liikaa, sillä he eivät saa niitä etuja, joita kassaan liittyessään olivat olettaneet eläkkeellä saavansa. Toisaalta osa vastaajista oli hyvin tyytyväisiä, että nykytila edes säilyisi etuuksien ja palveluiden suhteen. Eläkeläisjäsenet tuntevat arvelevan, että kaikkia nykyisiä etuuksia ja palveluita ei välttämättä ole mahdollista säilyttää mukana tulevaisuudessa taloudellisista ja rakenteellisista syistä johtuen.

5.4 Kyselyyn vastanneiden ajatukset Veitsiluodon sairauskassan etuuksista ja palveluista

Sairauskassan eläkeläisjäsenien palautteesta kokosimme seuraavat asiat, joita Veitsiluodon sairauskassalta tulevaisuudessa toivottiin. Eläkeläisjäsenet toivoivat, että jäsenmaksut ja etuudet pysyisivät ennallaan, sillä tarjottaviin etuuksiin oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä. Eläkeläisjäsenet toivoivat kuitenkin parempaa informointia etuuksien muutoksista tai kassassa tehdyistä päätöksistä tai kassan kokouksien ajoista. Tietoa pyydettiin nimenomaan kirjallisesti kotiin, sillä lehdessä kokousten ilmoittaminen ei tavoittanut kaikkia jäseniä asuinpaikan kaukaisuuden vuoksi. Kotisivujen kautta tapahtuva tiedottaminen ei myöskään tavoittanut eläkeläisjäseniä riittävän hyvin, sillä monella jäsenellä ei ollut kotona tietokonetta eikä internet-yhteyttä. Osa eläkeläisjäsenistä kuitenkin toivoi lisää nimenomaan sähköistä tiedottamista.

Osa eläkeläisjäsenistä oli ottanut sähköiset palvelut käyttöönsä ja toivoivat myös kassalta sähköisten palveluiden käyttöönottoa, jotta myös lisäetuushakemukset voisi tehdä internetin kautta kotona ja omia tietoja ja etuuksia voisi tarkastella sitä kautta. Sähköisten palveluiden käyttöönotto vaatii kuitenkin salattua yhteyttä, joka on vasta kehitteillä Veitsiluodon sairauskassassa.

Eläkeläisjäsenet toivoivat myös, että kassasta korvattaisiin joko kokonaan tai osittain kuntosali- tai uimahallikortteja. Perusteluiksi oli esitetty eläkeläisjäsenien terveyskeskus- ja sairaalakäyntien vähentyminen paremman fyysisen kunnon

vuoksi. Eläkeläisjäsenet toivoivat myös, että eräistä rokotteista (mm. keuhkokuume tai borrelioosia vastaan) saisi korvausta kassasta, sillä rokotukset voisivat vähentää sairaudenhoitokuluja pitkällä aikavälillä.

Olisi hyvä, mikäli resurssit näin sallivat, ottaa mukaan lisäetuuksiin hyvin perustellut, uudet etuudet. Esimerkiksi tietyt toivotut rokotukset ja liikunnan (esimerkiksi kuntosaliharjoittelun) tukeminen voisivat tulla mukaan lisäetuusvalikoimaan. Eliniänodote on kasvanut ja maassamme tulee olemaan parempikuntoisia ja pitkäikäisempiä eläkeläisiä esimerkiksi viime vuosisadan eläkeläisiin verrattuna.

Lisäksi toivottiin, että hammashoidon tai terveyskeskusten maksuista saisi suoraan korvauksen kassalta, eli hoitopalveluja tarjoavat tahot laskuttaisivat suoraan kassaa, ettei korvausta tarvitsisi erikseen hakea kassasta. Eräiden korvausten määrää toivottiin myös suuremmaksi, kuten esimerkiksi fysioterapian korvausta, hautausavustusta tai silmälasikorvausta, jotka oli koettu tarpeellisiksi, mutta määrältään liian pieniksi.

Jäsenmaksuja toivottiin uudistettavan siten, että aviopuolison jäsenmaksua ehdotettiin perittävän hänen henkilökohtaisten tulojensa mukaan. Lisäksi ehdotettiin jäsenmaksua perittäväksi myös lapsijäseniltä. Toiveena oli myös saada mahdollisuus liittää avopuoliso kassan jäseneksi.

Eläkeläisjäsenten toiveet etuuksien muutoksen suhteen olivat osittain saman kaltaisia kuin Rajalan tekemässä kyselyssä työntekijäjäsenille 2014. Rokotteiden korvattavuus lisäetuutena samoin kuin avopuolisoiden liittäminen kassan jäseneksi olivat jo silloin toivottavia. Myös yksittäisien korvausten kuten silmälasikorvaus tai korvaus fysioterapiasta toivottiin olevan suurempia molempina ajankohtina. Rajalan opinnäytetyöstä käy myös ilmi, että kyselyn vastauksessa kirjepostin loppumista ihmeteltiin, varsinkin kun Veitsiluodossa tehdään paperia. Myös meidän tekemässämme kyselyssä toivottiin tiedon jakamista myös postitse. (Rajala 2014, 41-42)

5.5 Ajatuksia tuloksista ja haastattelututkimuksesta

Vastausten määrä yllätti meidät paljoudellaan ja jouduimme pohtimaan uudelleen, onko Excel -ohjelman käyttö sopivin vastausten käsittelyyn. Päädyimme kuitenkin siihen tulokseen, että se on paras vaihtoehto saatavilla olevista. Vaikka koodasimme vastauksia tällä keinoin ensimmäistä kertaa, tämä sujui hyvin.

Teoriatietoa lukiessa jouduimme palauttamaan mieliimme tutkimuskysymyksemme. Teoriatieto houkuttelee helposti lähtemään sivuraiteille ja laajentamaan jo rajattua aihetta. Pyrimme kuitenkin pitämään tiukasti sovitusta tutkimuskysymysten rajoista kiinni, koska muuten riskinä olisi ollut todellisten tutkimuskysymysten jääminen sivuosaan.

Vastauksia olisi voinut myös analysoida syvemmin ja tutkia tilasto-ohjelmien ja testien kautta eri tekijöiden yhdysvaikutuksia kysyttäviin aiheisiin (palvelujen ja etuuksien laatu ja kehitys). Tämä olisi kuitenkin tuottanut enemmän työtä, kuin mitä mielestämme opinnäytetyölle on suositeltavaa. Emme myöskään ole saaneet koulutuksen kautta aiheeseen tarpeeksi opetusta ja osaamista.

6 POHDINTA

6.1 Opinnäytetyön lähtökohta, suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Veitsiluodon sairauskassan eläkeläisjäsenten mielipiteitä sairauskassan asiakaspalveluun ja kassan tarjoamiin lisäetuuksiin liittyen. Mielestämme onnistuimme tässä hyvin ja tätä tukee se, että olemme saaneet sairauskassasta palautetta lähettämistämme tuloksista, että ne ovat olleet erittäin informatiivisia. Kyselymme oli lyhyenkö, mutta mielestämme olimme valinneet siihen oleelliset kysymykset. Olimme esittäneet selkeästi, minkä tekijöiden kautta määrittelimme asiakaspalvelun laadun, joten mielestämme myös vastaukset laatuksymyksiin olivat sopivat ja toivat tietoa haluamistamme teemoista. Saimme siis vastauksia niihin kysymyksiin, joihin toimeksiantaja halusi meidän keskittyvän.

Kyselyn suunnittelu vaati ensikertalaisilta kyselyn sekä opinnäytetyöntekijöiltä paljon pohtimista ja aiheeseen tutustumista. Aloimme työhön keväällä (2016) melko nopealla tahdilla ja päätimme saada saman kesän alussa jo ensimmäisen kyselyerän posttiin. Olemmekin kiitollisia ohjaaville opettajille, että he mahdollistavat kyselyn tekemisen melko nopealla tahdilla, antamalla meille palautetta ja vastauksia kysymyksiin nopeammin kuin osasimme toivoa. Olemme työmme edetessä laajentaneet käsitystä kyselytutkimuksen tekemisestä ja sen tekemiseen vaikuttaneista seikoista. Näin ollen opintomatka kyselytutkimusta tehdessä on lisännyt osaamistamme tällä opintojen saralla.

Kyselytutkimuksen suunnittelu, saatekirjeiden ja kyselylomakkeen tekeminen olivat mielestämme sujuvaa. Saatekirjeessä halusimme painottaa vastaamisen tärkeyttä ja hyvä vastausprosentti kertoo, että olemme tässä onnistuneet. Kyselylomakkeeseen oikeiden kysymysten löytymiseen saimme apua sairauskassan henkilökunnalta, ja ohjaavat opettajamme antoivat palautetta kysymysten muotoilusta. Toki kyselylomake etsi lopullista muotoaan jonkin aikaa, mutta olimme tyytyväisiä postittamaamme versioon.

Kyselylomakkeiden ja saatekirjeiden kopiointi ja saaminen valmiiksi postitukseen veivät kauemmin aikaa, kun olimme suunnitelleet, mutta onneksi aloitimme sen niin hyvissä ajoin, että pysyimme alkuperäisessä aikataulussa. Toisen erän valmisteluun osasimme arvioida tarvittavan ajan paremmin.

Vastausten määrä yllätti meidät positiivisesti, jo ensimmäisen kyselyn jälkeen vastausten määrä ylitti 50 prosenttia ja lopullinen vastausprosentti kohosi 86,5 prosenttiin. Mielestämme tämä kertoo siitä, että eläkeläisjäsenet pitävät tärkeänä mahdollisuutta vaikuttaa sairauskassan toimintaa. Saatekirje ja kyselylomake ovat olleet myös siltä osin onnistuneita, että ovat houkutellet vastaamaan kyselyyn.

6.2 Tutkimuseettisyys, reliabiliteetti ja validiteetti

Pyrimme kyselyssämme tuomaan opinnäytetyömme teemoja ja kysymyksiä esille mahdollisimman neutraalilla tavalla. Olemme tyytyväisiä siihen, miten käsitelimme aineistoamme, sillä minkäänlaisia tunnistetietoja vastaajista ei ole saatavilla ulkopuolisille.

Olemme pyrkineet takaamaan hyvän reliabiliteetin tutkimuksellemme tarpeeksi suurella otoskoollla. 200 henkilön otos n.1300 eläkeläisjäsenestä on mielestämme edustava näyte kokonaispopulaatiosta. Myös kyselymme korkea vastausprosentti tekee kyselyn tuloksistamme luotettavan. Otoksemme sisälsi suhteellisen tasaisesti kaikkia ikäluokkia sekä molempia sukupuolia suhteessa kokonaisuuden jäsenistöön.

Tutkimuksemme validiteetti eli pätevyys on myös otettu huomioon kyselytutkimustamme tehtäessä. Olimme miettineet tarkkaan kyselyn teemat ja aihealueet. Halusimme saada tutkimuskysymyksiimme vastauksia, ja olimme jo tutkimuksen alkuvaiheessa määritelleet esimerkiksi sen, mitkä tekijät tuovat laatua asiakaspalveluun ja näistä laatutekijöistä olemme esittäneet kysymyksiä kyselytutkimuksemme vastanneille henkilöille. Määritimme jo opinnäytetyömme alkuvaiheessa kyselytutkimuksemme rajat ja teemat, mistä pidimme kiinni.

6.3 Olisimmeko voineet toimia toisin?

Pyrkimyksemme oli tehdä laadukas kyselytutkimus, ja mielestämme ensikertalaisina onnistuimme tässä hyvin. Aina löytyy niitäkin asioita, joita olisimme voineet tehdä toisin tai ehkä jopa paremmin. Kyselyn tekeminen vaikutti aluksi helpolta, mutta mitä pidemmälle kyselyn suunnittelussa menimme, tuntuivat yksityiskohdat tulevan yhä tärkeämmiksi. Vaikka kyselymme teemat olivat selkeät, oli sanamuodoilla yllättävän paljon merkitystä ja olisimme voineet käyttää sanamuotojen muokkaamiseen loputtomasti aikaa. Kyselylomakkeiden takaisin saamisen jälkeen huomasimme vasta suurimmat kehityskohteet koskien kyselytutkimustamme.

Opinnäytetyötä tehdessämme huomasimme, että aloitimme opinnäytteen tekemisen erittäin hyvällä tahdilla, mutta olisimme voineet hioa kyselylomaketta hie-
man pidempään, jotta yksityiskohdat kyselyssä olisivat olleet vielä parempia. Toi-
saalta aikataulumme oli tiukka, ja teimme parhaamme aikataulun puitteissa ja
olemme tyytyväisiä tekemäämme kyselylomakkeeseen, sekä sen sisältöön, että
kyselystä saatuihin vastauksiin.

Ensiksi huomasimme, että numeroinnin yhteydessä olimme numeroineet kaksi viimeistä kysymystä samaksi numeroksi eli numeroksi 18, vaikka kysymysnume-
rot olisivat pitäneet olla 18 ja 19. Huomasimme myös, että kysyessämme etuuk-
sien muutoksesta kysyimme avoimen kysymyksen ainoastaan kohdasta ”miten
etuudet ovat heikentyneet”, mutta emme kysyneet miten etuudet olisivat kohen-
tuneet viimeisen 10 vuoden aikana vastaajien mielestä avoimella kysymyksellä.
Myös myönteisesti esitetyn kyselyn kautta olisimme voineet saada toisenlaista
lisätietoa ja ideoita kassan toiminnan kehittämiseen. Lisäksi huomasimme, että
olimme muotoilleet esimerkiksi kysymyksen 18. ”Arvioikaa, kuinka tärkeinä pi-
dätte seuraavia etuuksia.” Oletuksena on, että etuudet ovat tärkeitä. Näin ollen
olemme ladanneet jo alkukysymykseen asenteellisen oletuksen. Olisimme voi-
neet kysyä esimerkiksi ”Mitä mieltä olette seuraavista etuuksista?”.

Teimme opinnäytetyömme toimeksiannon kautta, jossa Veitsiluodon Sairauskassa halusi saada tietoa etuuksien ja palveluiden kehittämisessä eläkeläisjäsenten näkökulmasta. Teimme tuloksistamme erillisen raportin Veitsiluodon Sairauskassaan. Saatekirjeessä kerroimme tekevämme aiheesta kyselytutkimuksen ja olevamme Lapin AMK:n opiskelijoita, mutta emme erikseen maininneet, että työstämme tulee myös opinnäytetyöversio.

Valitsemamme tapa lähestyä eläkeläisjäseniä kirjeitse oli mielestämme hyvä ratkaisu, sillä näin tavoitimme lähes kaikki kyselyyn osallistujat ja saimme myös erittäin hyvän määrän vastauksia. Toki otanta olisi voinut olla laajempikin, mutta taloudelliset resurssit eivät antaneet periksi tehdä kyselystämme laajempaa. Sähköpostitse lähestyminen olisi voinut olla haastavaa, sillä jäsenistön sähköpostiosoitteita ei ollut yhtenäisesti saatavilla ja tämä olisi myös jättänyt kyselyn ulkopuolelle henkilöt jotka eivät käytä sähköpostia. Toisaalta otoskokomme oli kuitenkin hyvin riittävä kuvaamaan tätä asiakasjoukkoa ja heidän toiveita, näkemyksiä ja tarpeitaan.

6.4 Opinnäytetyömme merkitys ja tulevaisuuden näkymät

Kyselytutkimuksemme kokoaa yhteen useita nykyajan trendejä. Taustalla on muuttuva ikärakenne niin Suomen kuin Euroopan tasolla. Suomen tulee pystyä vastaamaan kasvavan eläkeläisväestön tarpeisiin. Suomen sisällä myös eri ikäihmistien palvelujentuottajat joutunevat muuttamaan toimintaansa, mikäli resurssit pienenevät tai on tapahtumassa vastaavanlainen rakennemuutos kuin mitä Veitsiluodon sairauskassassa on tapahtumassa.

Jotta asiakaspalvelun laatu säilyisi hyvänä muutoksessa, tulisi ottaa asiakkaiden mielipiteet ja näkemykset huomioon muutoksia tehtäessä. Asiakkaiden näkökulman huomioonottaminen lisää ymmärrystä muutosta kohtaan, ja osallistumisen ja vaikuttamisen tunteet lisäävät myönteistä suhtautumista muutokseen.

Vaikka teknologinen kehitys on usein hyväksi ja palvelunlaatua lisäävä tekijä, on hyvä säilyttää myös perinteisempiä asiakaspalvelukanavia, jotta voidaan palvella

monenlaisia asiakkaita heitä tyydyttävällä tavalla. Sähköiset palvelut ovat nykypäivää, mutta tarve on myös perinteisille asiointitavoille puhelimitse, postitse tai paikan päällä toimipisteessä asioimiselle. Hyvää palvelua ei välttämättä ole se, että saat nopeasti asioitua sähköisesti, vaan se, että saat asiakaspalvelijalta tietoa mieltä askarruttaviin kysymyksiin ja henkilökohtaista palvelua tarvittaessa.

Lisäetuudet, joita esimerkiksi Veitsiluodon sairauskassa tarjoaa, ovat kiinteä osa hyvää palvelua ja kyselymme perusteella niille on kova tarve ja lisäetuuksia ylipäänsä pidetään tärkeinä hyvää laatua tuottavina tekijöinä. Mukaan tulisi ottaa myös sellaisia lisäetuuksia, jotka palvelevat asiakaskunnan terveyttä pitkällä aikavälillä. Näitä voivat olla esimerkiksi kuntosalikortti tai rokotukset. Mikäli etuuksista täytyisi karsia, olisi karsintalistalla kyselymme perusteella harvoille suunnatut etuudet, kuten esimerkiksi päihdekuntoutus tai vain osaa jäsenkunnasta koskevat etuudet, kuten mahdollisuus liittää lapset jäseneksi, sillä kaikilla jäsenillä ei ole lapsia tai perhettä. Kyselymme perusteella tärkeimmiksi lisäetuuksiksi eläkeläisjäsenet kokivat yksityislääkärin palkkiosta saatavan 85% korvauksen, sekä lääkärin määräämistä tutkimuksista ja kokeista saatavan saman suuruisen korvauksen, ja ainakin näistä lisäetuuksista tulisi pitää kiinni.

Kokonaisuutta tarkasteltaessa asiakastyytyväisyys ja palvelujen laatu ovat tärkeitä, jotta sairauskassatoiminta voisi jatkua. Hyvä asiakaspalvelu, palvelujen saatavuus ja etujen hakemisten helppous lisäävät asiakastyytyväisyyttä. Sairauskassojen määrä on ollut vähenemään päin, ja mikäli asiakaskunta halutaan säilyttää, on kassojen tarjottava sellaista palvelua, jonka vuoksi myös eläkeläisjäsenet haluavat pysyä kassan jäseninä. Kyselymme perusteella Veitsiluodon sairauskassan etuuksia ja palvelua pidetään hyvinä.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tehdä vastaavanlainen asiakastyytyväisyyskysely esimerkiksi 5-10 vuoden päästä, jotta voitaisi vertailla esimerkiksi sähköisten palvelujen merkityksellisyyttä asiakaspalvelun laadun suhteen. Olisi myös mielenkiintoista tutkia, kuinka paljon sairauskassat tai vakuutuskassat ylipäänsä muuttavat etuusvalikoimaansa ja kuinka joustavia kassat ovat etuuk-sien ja asiakaspalvelun suhteen esimerkiksi koko Suomen tasolla.

On myös kiintoisaa nähdä ja seurata, millaisen paikan sairauskassat löytävät tulevaisuuden Suomen sosiaaliturvan kehyksestä. Etuuksien, palveluiden ja avustusten supistaminen valtion tasolla vaikuttaa varmasti suomalaisten hyvinvointiin ja on kiintoisaa nähdä, millaisia vaikutuksia näillä tekijöillä on sairauskassoista tai muista vakuutuskassoista tarjottaviin etuuksiin.

Kokonaisuutena oppimisprosessimme opinnäytetyömme tekemisen aikana on ollut hyvä ja sisältänyt erilaisia onnistumisen, turhautumisen, epäilyn sekä vahvistumisen vaihteita. Opinnäytetyötä tehdessämme lähdimme liikkeelle työn ideasta, joka on laajentunut lopulta käytännön kyselyn sekä tietopohjan lisäämisen kautta suuremmaksi ymmärrykseksi Suomen sosiaaliturvasta sekä erityisesti siihen liittyen sairauskassojen merkityksestä. Olemme lisänneet ammatillista osaamistamme opinnäytetyöprosessin aikana ja lisäksi tutustuneet tutkimuksen tekemiseen sekä siihen liittyviin haasteisiin ja teemoihin.

LÄHTEET

- Ahola, A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim). 2007 Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta: taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Hamina: Akatiimi Oy.
- Borg, S. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. KvantiMOTV - Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 5.10.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Ernvall, R., Ernvall, S. & Kaukkila, H-S. 2002. Tilastollisia menetelmiä sosiaali- ja terveysalalle. Juva: WS Bookwell Oy.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen – oivaltamisen kautta tuloksiin. Helsinki: Oy Edita AB.
- Heiskanen, M. 2010. Numeroiden lukeminen ja ymmärtäminen. Ajattele itse! – tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hiilamo, H., Kangas, O., Manderbacka, K., Mattila-Wiro, P., Niemelä, M. & Vuorenkoski, L. 2010. Hyvinvoinnin turvaamisen rajat. Näköaloja talouskriisiin ja hyvinvointivaltion kehitykseen Suomessa. Kelan tutkimusosasto. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Hyvinvointi 2015 -ohjelma. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jeskanen-Sundström, H. 2002. Julkinen palvelu sähköistyy vauhdilla. Tilastokeskus. Viitattu 9.10.2016. http://www.stat.fi/tup/tietoaike/tilaajat/ta_11_02_paak.html
- Kajaste, I. 2002. Euroopan sosiaalinen malli ja talous- ja rahaliitto. Teoksessa Saari J. (toim.) 2002. Euroopan sosiaalinen malli. Sosiaalipoliittinen näkökulma Euroopan integraatioon. Saarijärvi: Gummerus
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-kustannus.
- Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhututtaa. Jyväskylä: Gummerus.

Kettunen, T., Ihalainen, T. & Heikkinen H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. Juva: WS Bookwell Oy.

Laitinen-Kuikka, S. kirjassa Saari J. 2002. Euroopan sosiaalinen malli. Sosiaali- poliittinen näkökulma Euroopan integraatioon. Sosiaali- ja terveysturvan keskus- liitto ry. Saarijärvi: Gummerus.

Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1998. Asia- kaspalvelu. Porvoo: WSOY.

Mattila, M. 2015. Otos ja otantamenetelmät. KvantiMOTV - Kvantitatiivisten me- netelmien tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 1.10.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmät.html>

Niemelä, H. 2014. Yhteisvastuuta ja valinnanvapautta. Sairausvakuutus 50 vuotta. Tampere: Juvenes Print Oy.

Niemelä, H. & Salminen, K. 2006. Suomalainen sosiaaliturva. 2. painos. Vam- mala: Vammalan kirjapaino Oy.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja Asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveystalalla. Juva: WSOY.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim). 2007 Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Rajala, R. 2014. Asiakastyytyväisyyskysely. Lapin AMK. Opinnäytetyö.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosake- yhtiö Tammi.

Rissanen, T. 2005. Hyvä Palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti. Sairausvakuutuslaki. 21.12.2004/1224

Säännöt. Viitattu 23.8.2016. <http://veitsiluodonsairauskassa.fi/index.php/saan- not>

Tilastotietoja. Veitsiluodon sairauskassa. Viitattu 23.8.2016. <http://veitsiluodon- sairauskassa.fi/index.php/tilastotietoja>

Työttömyyspäiväraha vai työmarkkinatuki? Kansaneläkelaitos. Viitattu 5.11.2016. http://www.kela.fi/tukea-vastavalmistuneelle_tyomarkkinatuki-vai-ty- ottomyyspaivaraha

Vakuutuskassalaki. 27.11.1992/1164.

Vakuutuskassat ry. Vakuutuskassatoiminnan esittely. Viitattu 14.9.2016. <http://vakuutuskassat.fi/images/pdf-tiedostot/Vakuutuskassatoiminnan%20esit- tely.pdf>

Veitsiluodon sairauskassa. Tilastotietoja. Viitattu 18.6.2016. <http://www.veitsiluo- donsairauskassa.fi/tiedostot/tilastot/tilastotietoja-2013.pdf>

Vilpas, P. 2016. Kvantitatiivinen tutkimus. Opintomoniste. Viitattu 13.10.2016
<http://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>.

Yleisesite Kela. Viitattu 2.9.2016. <http://www.kela.fi/toiminta>

LIITTEET

Liite 1. Saatekirjeen kuva

Liite 2. Tutkimuskyselyn kuva

Liite 1

Veitsiluodon
Sairauskassa

Arvoisa Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisjäsen,

Teemme asiakastyytyväisyyskyselyä Veitsiluodon Sairauskassan eläkeläisjäsenille. Teidät on valittu kyselyyn vastaajaksi satunnaisotannalla ja toivomme että voisitte käyttää hetken aikaanne osallistumalla tähän kyselyyn. Kyselyn tarkoituksena on saada tietoa eläkeläisjäsenten näkemyksistä sairauskassan palveluista ja etuuksista, jotta toimintaa voitaisiin kehittää entistä paremmaksi. Eläkeläisjäsenten osuus kaikista sairauskassan jäsenistä on huomattavan suuri, ja on tärkeää, että te saatte äänenne kuuluviin. Edellinen kysely tehtiin vuonna 2014 työntekijäjäsenille, jonka jälkeen mm. lasten liittämistä kassan piiriin muutettiin paremmin jäseniä palvelevaksi.

Käsitlemme kyselyn vastauksia täysin nimettömänä, eikä kyselykaavakkeita voi yhdistää henkilötietoihin. Kyselyä tehdessä ja aineistoa analysoidessa noudatamme tietosuojalakia ja tutkimuseettisiä periaatteita. Palauttakaa kyselylomake oheisessa palautuskuoressa 30.6.2016 mennessä. Mikäli haluatte vastata kyselyyn mieluummin sähköisesti, voitte vastata siihen käyttämällä seuraavaa internetosoitetta <https://www.webropolsurveys.com/S/D2923FDF728AE1A2.par>. Täyttäkää kysely vain yhteen kertaan, mikäli vastaatte internetkyselyyn, paperiseen ei tule vastata. Mikäli haluatte lisätietoa kyselystä, vastaamme mielellämme kysymyksiinne.

Inka Kynsilehto
Sosionomi opiskelija
Lapin AMK

Inka.Kynsilehto@edu.lapinamk.fi
p.0504917987

Sari Nevalainen
Sosionomi opiskelija
Lapin AMK

Sari.Nevalainen@edu.lapinamk.fi

*Kiitämme kyselyyn vastaamisesta jo ennakoon ja
toivotamme hyvää kesän jatkoa!*

Liite 2

Asiakastyytyväisyyskysely

Taustatietoja

1. Oletteko Veitsiluodon Sairauskassan jäsen?

- ☐ Kyllä
☐ En

2. Mihin ikäryhmään kuulutte?

- ☐ Alle 65 vuotta
☐ 65–72 vuotta
☐ 73–80 vuotta
☐ Yli 80 vuotta

3. Mikä on sukupuolenne?

- ☐ Nainen
☐ Mies

4. Mikä on siviilisäätyenne?

- ☐ Naimaton
☐ Naimisissa
☐ Eroonnut
☐ Leski
☐ Muu

5. Mikäli olette naimisissa oletteko vakuuttaneet Veitsiluodon Sairauskassassa aviopuolisonne?

- ☐ Kyllä
☐ En. Miksi ette ole?

Sairauskassassa asiointi

6. Ovatko sairauskassan aukioloajat (ma - ke 9:00 – 15:00) mielestänne riittävät?

- ☐ Kyllä
☐ Ei. Millaisia aukioloaikoja toivoisitte?

7. Miten mieluiten asioisitte sairauskassassa?

- ☐ Asioimalla toimistolla
☐ Postitse
☐ Sähköisesti
☐ Puhelimitse

8. Kuinka hyvin tavoitatte sairauskassan henkilökunnan tarvittaessa?

- ☐ Enittäin hyvin
☐ Hyvin
☐ Tyydyttävästi
☐ Heikosti

9. Onko sairauskassan tiedotus ollut mielestänne riittävää?

- ☐ Kyllä
☐ Ei. Missä asioissa tiedotus ei ole ollut riittävää?

10. Oletteko käyttäneet sairauskassan kotisivuja (www.veitsiluodonsairauskassa.fi)?

- ☐ Kyllä
☐ En

11. Jos olette käyttäneet sairauskassan kotisivuja, oletteko löytäneet tarvitsemanne tiedot?

- ☐ Kyllä
☐ En. Mitä ette löytäneet?

12. Kuinka sairauskassan kotisivuja voisi kehittää?

Sairauskassan jäsenmaksuista ja etuuksista

13. Arvioi ovatko sairauskassan etuudet muuttuneet viimeisen kymmenen vuoden aikana?

- ☐ Ovat muuttuneet parempaan suuntaan
- ☐ Ovat pysyneet samana
- ☐ Ovat muuttuneet huonompaan suuntaan. Minkä koette muuttuneen huonompaan suuntaan?

14. Onko sairauskassan jäsenmaksu (1,9 % eläketuloista) mielestänne?

- ☐ Edullinen
- ☐ Sopiva
- ☐ Kallis

15. Onko sairauskassan jäsenmaksu aviopuolisonsa vakuuttaneelta (3,8 % eläketuloista) mielestänne?

- ☐ Edullinen
- ☐ Sopiva
- ☐ Kallis

16. Onko etuuksien hakeminen mielestänne?

- ☐ Vaivatonta
- ☐ Ei kovin vaikeaa
- ☐ Vaikeaa

17. Mitä mieltä olette etuuksien käsittelyajoista? Käsitelläänkö asiat..

- ☐ Nopeasti
- ☐ Kohtuullisessa ajassa
- ☐ Hitaasti

18. Arvioi kuinka tärkeänä pidätte seuraavia sairauskassan etuuksia?

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei ollenkaa tärkeä
Terveyskeskuksen ja sairaalan poliklinikkamaksuista 100 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyskeskuksessa tai sairaalassa annettusta sarjahoidosta (mm. fysioterapia ja syöpähoidot) 100 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Todistuksesta erityiskorvattaviin lääkkeisiin lääkärin palkkiosta 100 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kotisairaalamaksuista (enintään 45 päivää kalenterivuodessa) 100 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sairaalan ja terveyskeskuksen hoitopäivistä (enintään 30 päivää) kalenterivuoden aikana 100 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuntoutussuunnitelman mukaisista katkaisu- tai kuntoutushoidon päivämaksuista 100 %:n korvaus kahden vuoden välein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hammashoidon korvaukset (julkinen 100 % ja yksityinen 80 %) enintään 300€/kalenterivuosi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksityislääkärin palkkiosta 85 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lääkärin määräämästä tutkimuksesta ja hoidosta (mm. laboratorio kokeet ja röntgen) 85 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kelan myöntämänä kuntoutuksena puhe- ja psykoterapiasta 85 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kela-korvattavista lääkkeistä alkuomavastuun jälkeen 75 %:n korvaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Silmälasien ostosta 75 % korvaus enintään 350€ kahden vuoden välein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lääkekorvaus 50 % ei-Kela-korvattavista sairaidenhoitoon määrättyistä reseptilääkkeistä, joita ei saa ilman reseptiä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lääkärin määräämästä fysioterapiasta 50 % korvaus enintään 10 kertaa kalenterivuodessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hautausavustus 600€	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus liittää alaikäiset lapset jäseneksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus liittää aviopuoliso jäseneksi (2 x jäsenmaksu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Mitä haluaisitte kehittää sairauskassan toiminnassa ja etuuksissa?

Kiitos vastauksistanne!